Zurich Customer 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

Customer Service Management **6**

Explorar 7

Foco e finalidade de CSM e. ITSM 10

Gerenciamento de dados 14

Autoatendimento 16

Omnichannels para se comunicar com os clientes 19

Experiência do agente 22

Gestão de casos 24

Inteligência 26

Análises e informações 28

Otimização 29

Configurar 31

Configure seu ambiente 34

Organize espaços do agente 313

Habilitar canais de comunicação 930

Implementar Inteligência 1029

Configure o autoatendimento 1230

Estender capacidades 1423

Administrar 1447

Bate-papo anônimo 1449

Ações Customer Service Management Workflow Studio 1453

Separação de domínios e Customer Service Management 1454

Pontos de extensão no Customer Service Management 1458

Direitos de produto de conhecimento 1460

Limite o acesso à base de conhecimento a usuários internos 1462

Testes de início rápido para Customer Service Management 1462

Casos de roteamento e atribuição 1477

Visão geral do workbench de atribuição 1479

Informações de tratamento especial 1486

Escalação de caso e conta 1490

Visão geral do status da ação do caso 1499

Visão geral da gestão de problemas graves 1505

Encerre automaticamente os casos de atendimento ao cliente 1516

Administrar Contratos e direitos do cliente 1517

Integrar 1519

Integrar com o IT Service Management 1520

Integração com a Gestão de portfólios de serviços 1547

Integração com a Gestão de melhorias contínuas 1551

FSM integração 1552

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

[End]
Integração com o IT Operations Management....1553
Integração com a Gestão de projetos do cliente....1554
Integração com Gestão financeira....1572
Integração com o Adobe Experience Manager....1575
Integração com Computer Telephony Integration (CTI)....1596
Integração com Microsoft Outlook....1609
Integração com Local de trabalho seguro aplicações....1611
Integração com aplicativos de envio de mensagens do consumidor....1614
Integração com Mineração de processos....1620
Integração com contact centers....1622
Uso....1650
Gerenciar casos....1652
Cronogramas e sites....1717
Automatizar e otimizar....1747
Gestão de agentes....1790
Gestão de clientes....1809
Comunicação com o cliente....1845
Análise e emissão de relatórios....1971
Atendimento ao cliente Soluções para Análise da plataforma....1972
Soluções para Análise da plataforma para Análise de autoatendimento para Atendimento ao cliente....1993
Referência....2000
Referência de widgets do portal configuráveis....2001
Referência de cliente, consumidor e portal de negócios....2028
Lista de casos do Atendimento ao cliente....2033
Referência do App de mensagens de interação....2034
Formulário de configuração de configuração de bate-papo....2054
Biblioteca de widgets do Portal configurável....2055
Atendimento ao cliente formulários....2056
Regras de consulta do CSM....2106
Componentes instalados com Customer Service Management....2107
Componentes instalados com espaços de trabalho do CSM....2150
Componentes instalados com plug-ins adicionais para Customer Service Management....2152
Componentes instalados com App de mensagens de interação....2163
Componentes instalados com linhas de caso e fluxos de trabalho....2166
Formulário de contato para Interação por e-mail para CSM....2169
Seções de interação por e-mail....2170
Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com App de mensagens de interação....2173
App de mensagens de interação tabelas de tradução....2175
Referência do Contratos e direitos do cliente....2176
Taxonomia de controle de voz nativo....2185

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 para modelos de dados B2B2B2C 2185
Funções para Atendimento ao cliente terceirizado 2186
Formulário de regra de limite de taxa para acesso de usuário convidado a itens do catálogo 2187
Customer Service Management 2188
Funções do CSM 2189
Classificação de dados para Gestão de base de instalação 2198
Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente 2200
Explorar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente 2202
Configuração da Otimização da força de trabalho 2229
Como usar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente 2305
Now Assist para CSM 2362
Explorar 2364
Configurar 2375
Uso 2417
Use fluxos de trabalho do agentic 2444
Comunidades 2453
Explorando Comunidades 2454
Configurar comunidades 2456
Usando comunidades 2507
Ludificação 2549
Referências da comunidade 2559

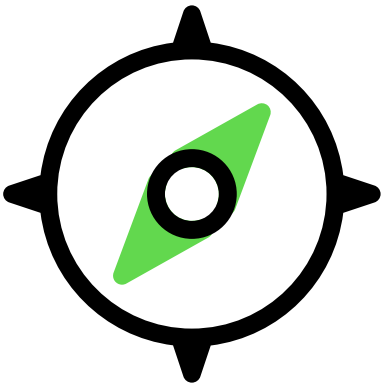
Tradução automática

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

Customer Service Management

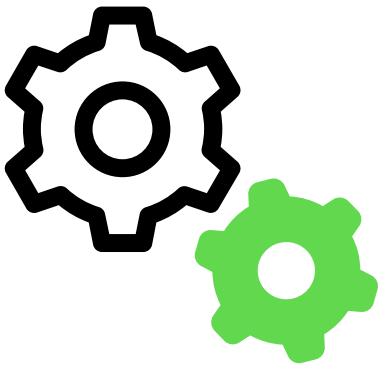
. ServiceNow® Customer Service Management permite que você forneça o serviço e o suporte de que seus clientes externos precisam. Por exemplo, seus clientes podem se comunicar e receber suporte pela web, e-mail, bate-papo, telefone e mídias sociais.

Explorar



Saiba como a Gestão de atendimento ao cliente pode ajudar você com seus principais recursos e benefícios.

Configurar

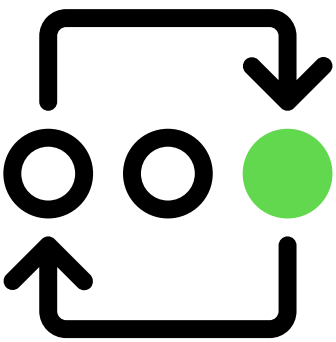


Planeje e personalize a Gestão de atendimento ao cliente para atender às suas necessidades específicas.

Administrar

Gerencie e personalize suas aplicações da Gestão de atendimento ao cliente.

Integrar

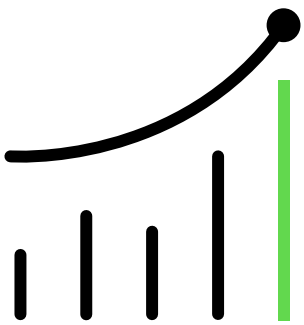


Estenda os recursos da Gestão de atendimento ao cliente integrando com outras aplicações.

Uso

Veja como os agentes e gerentes podem usar a Gestão de atendimento ao cliente para criar, rotear e gerenciar casos.

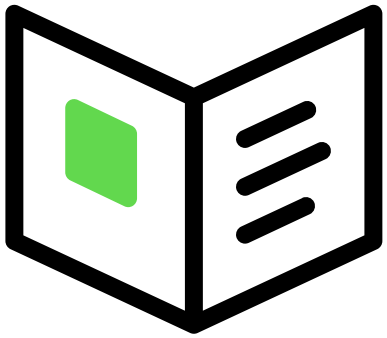
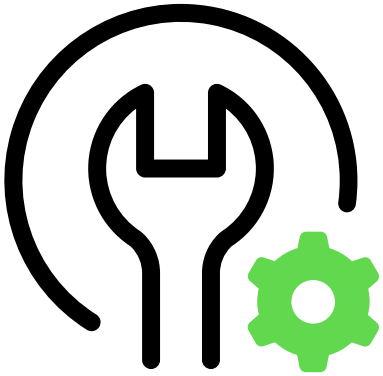
Analisar



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.

Referência	Alocar	Automatizar
		
Obter informações adicionais sobre casos do Customer Service Management, incluindo listas, formulários, regras, componentes, parâmetros, funções e personas.	Use a otimização da força de trabalho para rotear com eficiência o trabalho para sua equipe, gerenciar as habilidades e cronogramas da sua equipe e monitorar o desempenho.	Use o Now Assist para CSM para melhorar a produtividade e a eficiência do usuário por meio de conversas e experiências proativas usando IA generativa.

Recursos adicionais

- Saiba mais sobre o que há de novo e o que mudou, consulte Customer Service Management release notes .
- Faça login no seu ServiceNow® e encontre informações adicionais sobre como implementar e implantar Customer Service Management recursos em Agora crie .
- Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira em ServiceNow University
- Encontre recursos úteis relacionados à sua função e explore as práticas recomendadas em Central de sucesso do cliente .
- Conecte-se com outro Customer Service Management usuários em Now Community .

Explorando Customer Service Management

Saiba como Customer Service Management(CSM) pode ajudar sua organização a resolver problemas e solicitações dos clientes. Ao adotar uma abordagem proativa de atendimento ao cliente, você pode aumentar a satisfação e a retenção do cliente.

Visão geral do Customer Service Management

Com Customer Service Management, você pode automatizar seus processos e dar aos agentes de serviço visibilidade dos sistemas e ferramentas do cliente de que eles precisam para fornecer serviços proativos aos seus clientes. Principais benefícios do Customer Service Management a aplicação inclui:

Conectar suas equipes para aumentar a eficiência

Você pode reunir seus front-office, middle e back-office para lidar proativamente com os problemas do cliente e habilitar mais autoatendimento por meio da automação.

Estabelecer visibilidade em tempo real dos produtos e serviços de seus clientes

Tradução automática

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

Detecte e evite problemas proativamente enviando alertas preventivos para seus clientes afetados. Você pode identificar e prever tendências para impulsionar as melhorias acionáveis e automatizar as resoluções para os problemas mais recorrentes.

Identificar e atribuir seus problemas diretamente

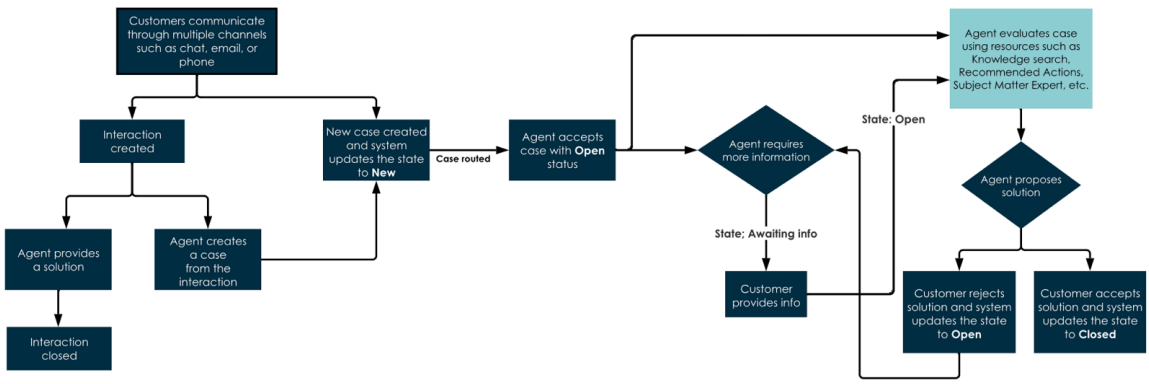
Você pode conectar suas equipes para rastrear problemas para uma resolução entrando em contato diretamente com o departamento do cliente e resolvendo rapidamente esses problemas. Você também pode manter um registro dos problemas conhecidos para que os futuros clientes não tenham que enfrentar os mesmos problemas.

Iniciar ou expandir sua implementação de Customer Service Management, saiba mais sobre os recursos disponíveis que você pode usar para melhorar sua experiência de atendimento ao cliente e rastrear seus casos do início ao fim.

Fluxo de trabalho da Gestão de atendimento ao cliente

O infográfico a seguir mostra um exemplo de fluxo de trabalho da Gestão de atendimento ao cliente que descreve as diferentes fases tratadas por um agente, desde a criação de um novo caso até o caso concluído.

Representação visual do fluxo de trabalho do CSM



Benefícios

Usando CSM, você pode simplificar as operações em todo front-office, middle-office e back-office, resultando em maior eficiência. Além disso, você pode implementar recursos de autoatendimento em vários canais e automatizar a resolução de problemas. Além disso, o CSM capacita os agentes com informações em tempo real e orientação inteligente, melhorando seu desempenho.

Benefícios dos recursos do CSM

Benefícios	Principais recursos	Função
Saiba como coletar, organizar, atualizar e analisar dados sobre seus clientes.	Gestão de dados do cliente	Gerente
Conduza o autoatendimento a partir de um portal integrado a artigos de conhecimento, catálogos de serviços, comunidades e chatbots.	Autoatendimento	Administrador
Ofereça suporte aos seus clientes por telefone, mensagens, bate-	Omnicanal	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 dos recursos do CSM

Benefícios	Principais recursos	Função
papo, web, e-mail, pessoalmente e nas mídias sociais.		
Melhore a eficiência do agente para uma resolução mais rápida e uma melhor experiência do cliente.	Experiência do agente	Gerente
Gerencie as interações e os acordos de nível de serviço (SLAs), os relacionamentos de conta do modelo e o serviço terceirizado.	Gestão de casos	Administrador
Identifique rapidamente o suporte de que um cliente precisa, bem como as oportunidades de adoção e venda de outros complementos.	Gestão da base de instalação	Agente
Aumente sua produtividade com criação, triagem e investigação automatizadas de tarefas para que os clientes obtenham respostas rapidamente. Saiba também como rotear problemas, recomendar soluções e identificar tendências.	Inteligência	Gerente
Obtenha visibilidade rápida e uma compreensão profunda dos dados e identifique áreas que afetam seus processos.	Análise e informações	Gerente
Monitore e analise instantaneamente seus processos, equipes e desempenho. Verifique também sua conformidade com os padrões e saiba como otimizar e melhorar constantemente seus processos.	Otimização	Gerente
Incorpore um pop-up semelhante a mensagens em qualquer site para interagir com os recursos da ServiceNow, como navegação de conhecimento, criação de um caso e interação com o Virtual Agent, e gerenciar como seus clientes usam suas aplicações e serviços da Web a partir de um local central. Você também pode configurar o comportamento e o estilo do messenger e implantar a configuração nos sites ou sites móveis de sua escolha.	App de mensagens de interação para Customer Service Management	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.

Foco e finalidade de CSM e. ITSM

Customer Service Management (CSM) concentra-se em melhorar a satisfação do cliente, enquanto IT Service Management Otimiza os serviços DE TI para usuários internos. Use este tópico para explorar as funções distintas, os benefícios da integração para melhorar a colaboração e a comunicação e como aproveitar o CSM e o ITSM pode impulsionar o sucesso em sua organização e elevar a experiência do cliente.

Visão geral de CSM e. ITSM

O Customer Service Management (CSM) é centrado em clientes externos, abrangendo tanto B2B (business-to-business) quanto B2C (business-to-consumer). Por exemplo, considere Sarah, uma agente de atendimento ao cliente em uma empresa de software que fornece soluções baseadas em nuvem. O principal objetivo de Sarah com o CSM é garantir a satisfação do cliente resolvendo problemas técnicos, gerenciando consultas de assinatura e orientando os clientes por meio de atualizações de produtos. Em última análise, esses esforços ajudam a reter clientes e melhorar a experiência do cliente. Para obter mais informações, consulte Customer Service Management.

O IT Service Management (ITSM) tem como objetivo oferecer suporte aos usuários internos de serviços DE TI em uma organização, capacitando as equipes que dependem desses serviços para entregar valor a clientes externos. Conheça Alex, um administrador DE TI dedicado a manter a infraestrutura de rede. A função de Alex no ITSM envolve implementar e gerenciar serviços DE TI alinhados às necessidades de negócios da organização, com o objetivo de oferecer suporte e permitir resultados de negócios por meio de operações DE TI eficientes. Para obter mais informações, consulte IT Service Management .

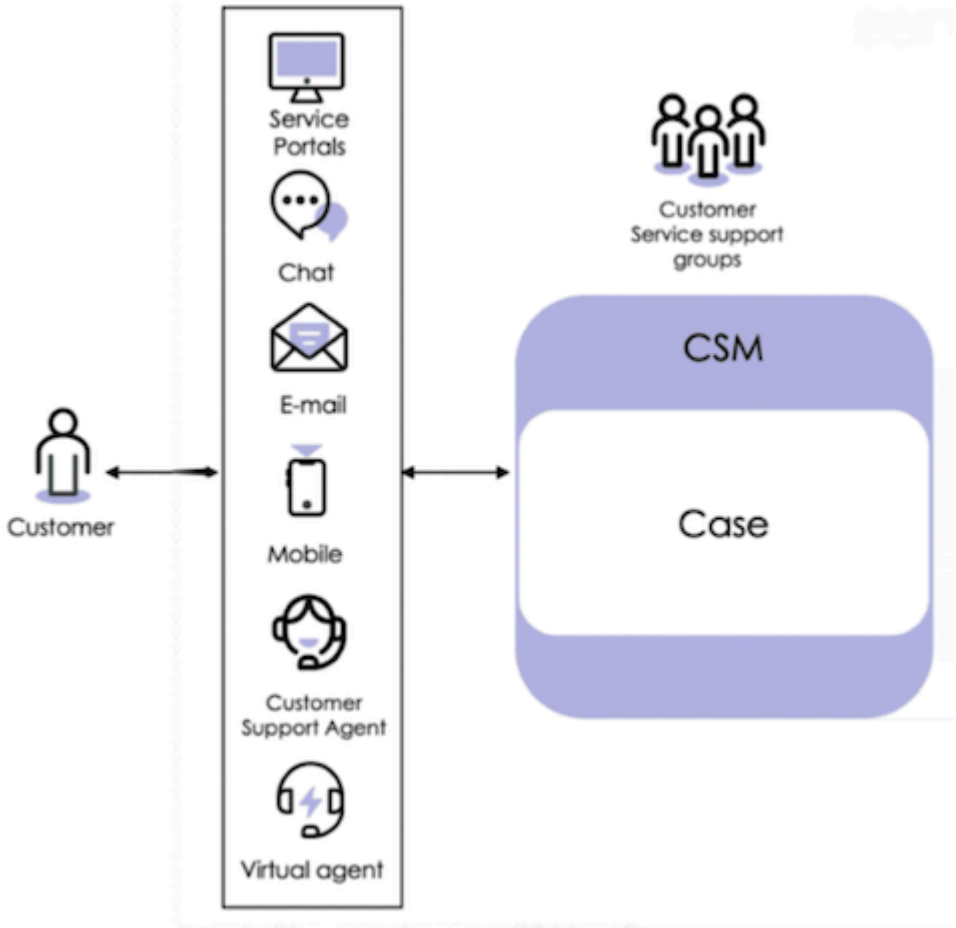
Partes interessadas principais

Com o CSM, as principais partes interessadas incluem profissionais de negócios, como agentes de atendimento ao cliente, gerentes e executivos. Seus esforços visam garantir experiências perfeitas do cliente e promover relacionamentos de longo prazo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 interação com o cliente no CSM



ITSM envolve profissionais DE TI que vão desde liderança e gestão até administradores, especialistas técnicos, desenvolvedores e equipes de suporte orquestrando serviços DE TI para atender aos objetivos organizacionais e impulsionar a excelência 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.

Fluxo de interação com o cliente no ITSM

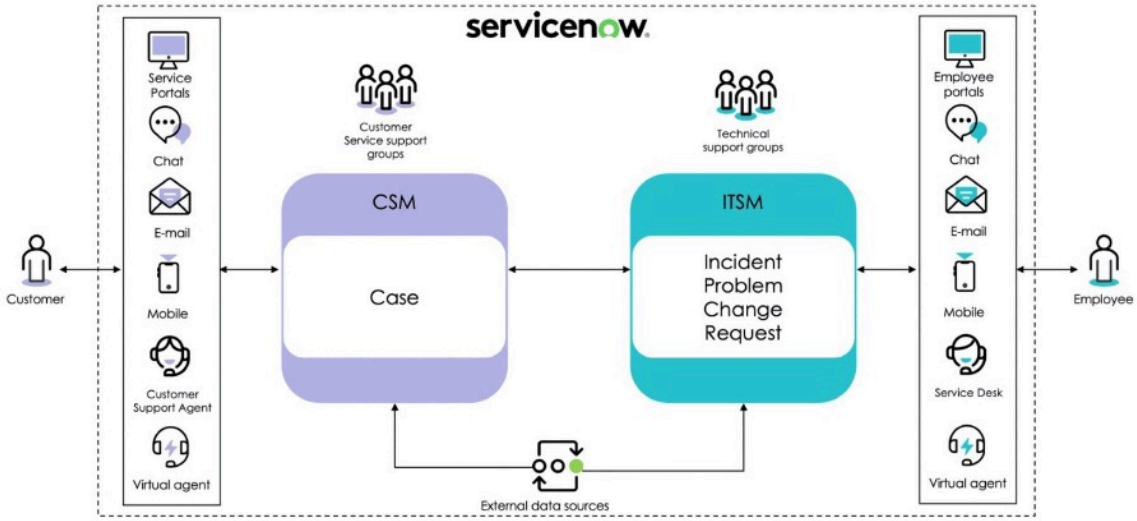
Integração do CSM e ITSM

O CSM e o ITSM não precisam operar de forma independente; eles podem ser integrados para simplificar a entrega de serviços em toda a organização. Por exemplo, imagine um cenário em que Sarah, trabalhando na empresa de software, encontra um problema técnico ao ajudar um cliente. Ao integrar o CSM ao ITSM, Sarah pode criar perfeitamente um tíquete de incidente no mesmo fluxo de trabalho, o que aciona um processo de ITSM gerenciado por Alex. Essa integração permite que Sarah e Alex colaborem com eficiência, reduzindo o tempo de resolução e melhorando a experiência geral 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.

Integração de CSM e ITSM



Benefícios da integração do CSM e ITSM

Os principais benefícios incluem:

- **Colaboração eficiente** : Os agentes podem criar perfeitamente registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações diretamente de casos em aberto, facilitando a colaboração em diferentes partes da organização para resolver os problemas do cliente imediatamente.
- **Comunicação aprimorada com o cliente** : As atualizações nos registros associados a um caso são refletidas automaticamente nas anotações de trabalho do caso, permitindo que os agentes forneçam atualizações oportunas aos clientes e promovendo a transparência e a confiança nas interações com o cliente.
- **Experiência de serviço unificada** : Os clientes podem enviar solicitações diretamente do portal de atendimento ao cliente, onde um caso é criado para cada solicitação. Uma experiência unificada que garante consistência e facilidade de acesso para os clientes que buscam assistência.
- **Painéis detalhados** : Os agentes e gerentes podem obter informações abrangentes exibindo casos com indicadores relacionados à Gestão de serviços nos painéis do Atendimento ao cliente. Essa exibição de base ampla permite a tomada de decisões informada e o gerenciamento proativo das interações com o cliente.

Qual é o ideal para o seu negócio

Para oferecer um serviço eficiente e melhorar a satisfação do cliente, é importante entender as funções distintas do CSM e do ITSM. Cada módulo atende a necessidades específicas: O CSM se concentra no gerenciamento de relacionamentos com os clientes, enquanto o ITSM está centrado na otimização da entrega de serviços DE TI. Saber quando usar cada um e como integrá-los com eficácia pode ajudar as organizações a simplificar as operações, melhorar as experiências do cliente e alcançar melhores resultados de negócios.

Se você é Sarah, gerenciando interações com o cliente na empresa de software, ou Alex, com foco nos processos DE TI, aproveitar os pontos fortes do CSM e do ITSM é a chave para impulsionar o sucesso no ambiente de negócios em evolução 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.

Gestão de dados para Customer Service Management

Organize e gerencie os dados de seus usuários internos e clientes externos usando Customer Service Management aplicação. Você pode fornecer aos seus gerentes e agentes uma exibição dos dados do cliente, incluindo a conta e contato ou informações do consumidor, produtos e serviços, ativos, contratos e direitos.

Modelo de negócios de atendimento ao cliente

Diferentes modelos de negócios estão disponíveis para oferecer suporte aos seus objetivos e necessidades de negócios no Customer Service Management aplicação. Os modelos de negócios variam dependendo dos produtos, serviços e suporte que você fornece aos seus clientes. Com o modelo certo para o seu negócio, você pode responder a consultas, resolver problemas e fornecer um serviço consistente e de alta qualidade que se concentra em aumentar a satisfação do cliente.

Para saber mais sobre o modelo de negócios de atendimento ao cliente, consulte Modelos de negócios de atendimento ao cliente.

Dados do cliente

Os dados do cliente incluem informações sobre os clientes externos à sua organização, como nomes e endereços, números de telefone e endereços de e-mail. No modelo de negócios B2B (business-to-business), os dados do cliente incluem detalhes sobre contas e contatos. No modelo de negócios business-to-consumer (B2C), ele inclui detalhes sobre consumidores e residências. Manter dados precisos do cliente permite que seus agentes se comuniquem com os clientes de forma rápida e fácil.

Para saber mais sobre os dados do cliente, consulte Dados do cliente.

Dados do produto

Os dados do produto incluem informações sobre os produtos e serviços que uma organização fornece aos clientes. Esses dados podem incluir informações sobre produtos e modelos de produto, ativos, produtos vendidos, itens-base de instalação e produtos instalados. Ao ajudar os clientes, seus agentes podem selecionar rapidamente os dados corretos do produto, adicionar os detalhes aos registros de caso e exibir informações relacionadas aos dados do produto, como artigos de conhecimento e casos resolvidos.

Para saber mais sobre os dados do produto, consulte Dados do produto.

Usuários Colaboradores

Os usuários colaboradores permitem que você envolva usuários internos e externos para ajudar na resolução de problemas e solicitações do cliente.

Para saber mais sobre os usuários colaboradores, consulte Usuários Colaboradores.

Base do modelo de serviços

Base do modelo de serviços refere-se a um conjunto de estruturas de dados técnicos e de negócios pré-projetadas que atendem às necessidades de negócios de um setor específico. Base do modelo de serviços fornece a estrutura principal, a segurança e a orientação para as entidades do modelo na cadeia de valor do atendimento ao cliente em todos os verticais do setor. Ao usar esses modelos, você pode fornecer experiências positivas para seus clientes, agentes e funcionários de middle office conforme eles executam os processos de atendimento ao cliente.

Tradução automática

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

Para saber mais sobre Base do modelo de serviços, consulte Visão geral Base do modelo de serviços.

Dados internos do usuário

Os dados internos do usuário incluem as informações sobre as pessoas em sua organização, como gerentes, agentes e outros funcionários. Usuários internos podem pertencer a diferentes grupos de usuários e podem ter funções atribuídas como agentes e gerentes de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Para saber mais sobre os dados internos do usuário, consulte Dados internos do usuário.

Partes interessadas de negócios para Customer Service Management

As partes interessadas de negócios são usuários que estão diretamente envolvidos em seus processos de atendimento ao cliente. Eles podem criar, exibir e aprovar casos e solicitações em sua organização.

Para saber mais sobre as partes interessadas da empresa, consulte Parte interessada de negócios para Gestão de atendimento ao cliente.

Gestão de acesso do cliente

A Gestão de acesso do cliente oferece suporte a várias partes relacionadas (contatos, consumidores e usuários internos) no tratamento de casos, produtos vendidos e bases de instalação, fornecendo a elas diferentes níveis de acesso. Além disso, facilita o acompanhamento e a colaboração em casos e produtos específicos para partes relacionadas, permitindo a nomeação de relacionamentos. As partes relacionadas associadas a um produto podem não apenas exibir o produto, mas também rastrear todos os seus casos.

Para saber mais sobre a gestão de acesso do cliente, consulte Configurar a gestão de acesso do cliente e. Usando a gestão de acesso do cliente.

Gestão de base de instalação

Use a gestão de base de instalação para capturar o uso ou a compra de um produto por um cliente em qualquer setor com o. Customer Service Management aplicação. Você pode rastrear os produtos e serviços instalados nos diferentes locais do cliente. Por exemplo, você pode saber quantos produtos estão em um local, quem tem o produto e como ele está sendo usado.

A base de instalação oferece suporte a todos os verticais do setor em bens tangíveis e materiais, fornecendo oportunidades de expansão em suporte pós-vendas para qualquer vertical do setor. No setor bancário, a base de instalação pode ser um caixa eletrônico (ATM). Digamos que um caixa eletrônico dentro de um supermercado não esteja funcionando. Uma solicitação de reparo teria que ser criada para corrigi-la.

Os principais benefícios do uso do gerenciamento de base de instalação incluem:

- Acompanhamento dos produtos e serviços que foram comprados por um cliente.
- Venda adicional e cruzada de outros produtos do seu catálogo de produtos. Saber quais produtos o cliente já instalou facilita a venda agregada e cruzada de outros produtos.
- Saber como o produto está sendo usado facilita para o técnico de campo a manutenção do produto.

Tradução automática

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

- Corrigir problemas mais rapidamente leva a uma ótima experiência do cliente.
- Manter um registro dos itens-base instalados permite que você mantenha e substitua os itens mais rapidamente.

Autoatendimento para Customer Service Management

Com Customer Service Management, você pode fornecer serviço para seus clientes por meio de portais de autoatendimento integrados a artigos de conhecimento, fóruns de comunidade, catálogos de serviços e chatbots.

Portais de autoatendimento para clientes, consumidores e negócios

Usando o. Portal de serviços, você pode criar portais que capacitam seus clientes a resolver problemas e enviar casos e solicitações por conta própria. Para ajudar a direcionar os clientes para os recursos do portal certos, você também pode ativar o. Virtual Agent aplicação para Customer Service Management.

Tipos de portal

Você pode configurar três tipos de portais para oferecer suporte a seus clientes e consumidores:

- Portal de atendimento ao cliente Suporte a seus clientes business-to-business (B2B)
- Portal de negócios Compatível com seus clientes business-to-business (B2B) e é criado usando widgets configuráveis
- Portal de atendimento ao consumidor Suporte a seus clientes B2C (business-to-consumer, empresa para consumidor)

Ambos os portais oferecem o mesmo autoatendimento e. Virtual Agent recursos de assistência.

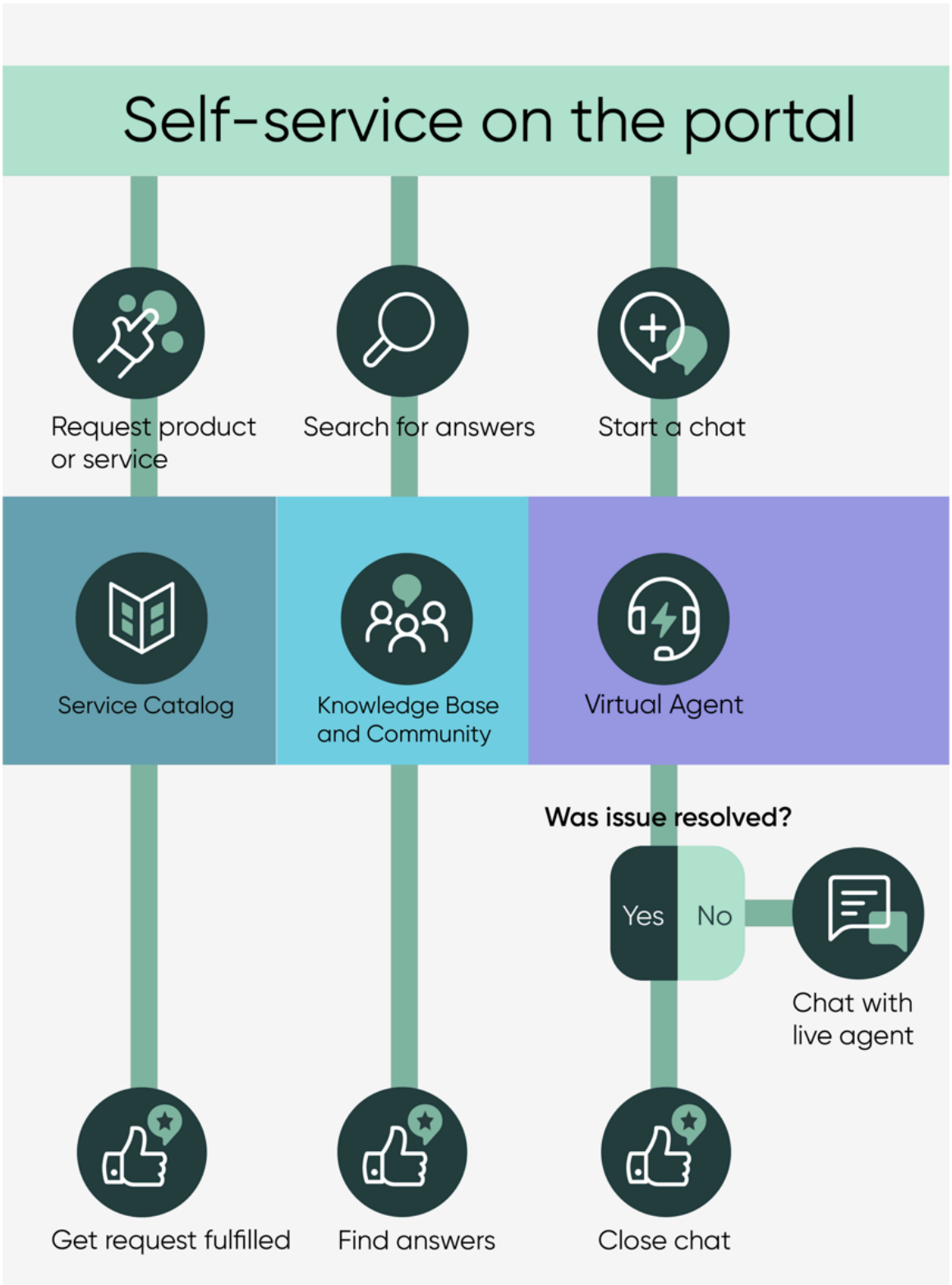
Autoatendimento em portais

Você pode configurar seu Portal de atendimento ao cliente, Portal de atendimento ao consumidor ou Portal de negócios com os seguintes recursos de autoatendimento:

Tradução automática

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

Portal de autoatendimento



Tradução automática

Catálogo de serviços

Com Catálogo de serviços, você pode criar catálogos de serviços em que os clientes podem solicitar itens, como ofertas de serviço e produto. Você pode permitir que os clientes solicitem itens do portal associando um ou mais catálogos de serviço ao portal. Os clientes também podem rastrear o status de solicitações em aberto no portal.

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

Para saber mais sobre Catálogo de serviços, consulte Integração do catálogo de serviços com os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Base de conhecimento

Com Gestão de conhecimento, você pode criar bases de conhecimento com artigos para compartilhar informações com os clientes no portal . Os clientes podem pesquisar informações nas bases de conhecimento, como solução de problemas ou resoluções de tarefas, para resolver problemas e responder a perguntas.

Para saber mais sobre como pesquisar a base de conhecimento, consulte Pesquisar a Base de Conhecimento.

Comunidade

Com Comunidades, você pode criar fóruns para que agentes e clientes se conectem, interajam e colaborem uns com os outros. No portal, os clientes podem pesquisar conteúdo da comunidade que possa fornecer as soluções e respostas de que precisam.

Para saber mais sobre comunidades, consulte Comunidades.

Bate-papo

Com Virtual Agent, você pode projetar e criar conversas automatizadas que ajudam seus clientes a obter a ajuda de que precisam.

Conforme os clientes respondem a perguntas e selecionam as opções apresentadas por Virtual Agent, eles são direcionados para um recurso de autoatendimento.

Se os clientes quiserem conversar com um agente, Virtual Agent entrega-os a um atendente. Para fornecer este recurso, use Suporte do Connect recurso.

Para saber mais sobre bate-papo, consulte Configurando o canal de bate-papo.

App de mensagens de interação

Com App de mensagens de interação, seus clientes podem acessar facilmente as informações ou os serviços de que precisam de seus aplicativos da web de terceiros, mesmo que estejam localizados fora do ServiceNow ambiente.

Para saber mais sobre App de mensagens de interação, consulte Configurar App de mensagens de interação..

[store-future: BEGIN review]Incorporáveis para web[End]

[store-future: BEGIN review]

Com Integráveis na Web, você pode incorporar ServiceNow componentes da web em sites externos fora do ServiceNow ambiente. Esses componentes permitem a interação com ServiceNow Plataforma por meio de APIs dedicadas que oferecem suporte à troca de dados em tempo real e fornecem funcionalidade sem exigir que os usuários acessem o. ServiceNow interface.

Para saber mais sobre Integráveis na Web, consulte Como configurar o Integráveis na Web.

[End]

Para começar a usar os portais, consulte Configure os Portais de Atendimento ao cliente e ao consumidor e. Configurar o Portal 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.

Omnichannels para se comunicar com os clientes

Atenda aos clientes onde eles se sentem mais confortáveis, fornecendo suporte omnicanal. Os clientes podem usar o bate-papo no Customer Service Management bate-papo por meio de aplicativos de envio de mensagens do consumidor, usar e-mail ou fazer uma chamada telefônica.

Fornece uma visão geral dos recursos de suporte omnicanal no ServiceNow AI Platform.

Os clientes podem usar os seguintes aplicativos de mensagens do consumidor para enviar mensagens para você.

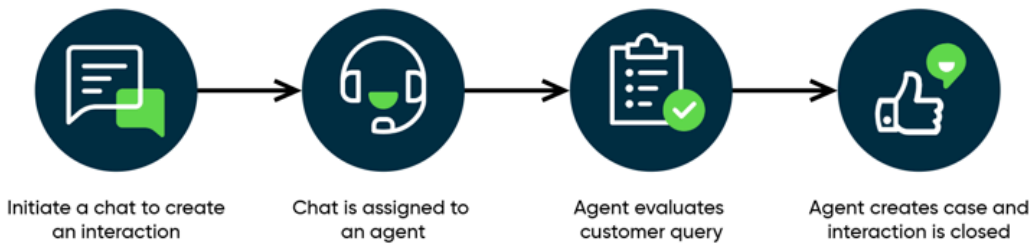
- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger
- Apple Mensagens para negócios

Para saber mais, consulte Integração com aplicativos de envio de mensagens do consumidor.

Canal de bate-papo

No Portal de atendimento ao cliente e no Portal de atendimento ao consumidor, os clientes podem iniciar um bate-papo com um atendente virtual ou ao vivo para obter ajuda.

Bate-papo com um agente



O canal de comunicação de bate-papo usa ServiceNow® Suporte do Connect recurso para fornecer capacidade de bate-papo. Você também pode habilitar ServiceNow® Virtual Agent aplicação para criar ou usar tópicos de chatbot predefinidos (conversas) para seus usuários.

A solicitação de bate-papo do cliente é roteada para um agente virtual ou para um agente disponível com o conjunto de habilidades necessário. O agente pode responder ao cliente e, se necessário, criar um novo caso ou vincular a discussão a um caso existente.

Um agente também pode iniciar um Zoom reunião de um bate-papo para resolver problemas mais rapidamente. Para obter mais informações, consulte Chat Zoom Connector.

Se um caso for criado como resultado de um bate-papo, o cliente poderá localizar e exibir o caso posteriormente no portal para atualizações. O agente de atendimento ao cliente também pode vincular uma discussão de bate-papo a um caso existente. Os detalhes da discussão de bate-papo são copiados para o formulário Caso.

Para obter mais informações, consulte Suporte do Connect e. Configurando o canal de bate-papo.

Tradução automática

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

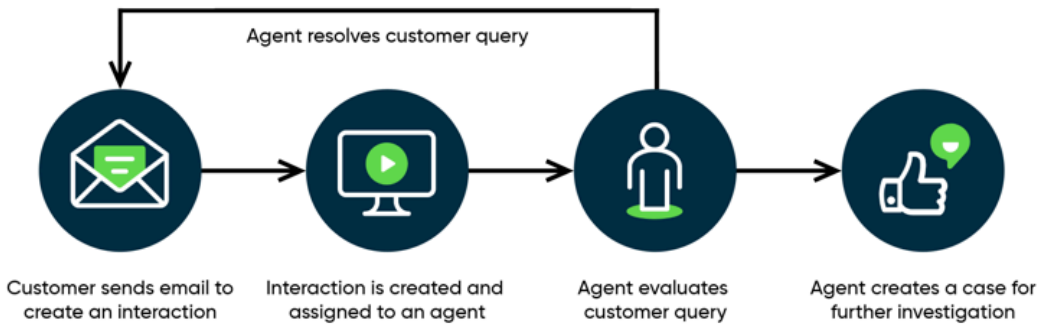
Quando um agente de suporte do grupo de atribuição associado à fila de bate-papo encerra um bate-papo com um usuário, uma pesquisa fica disponível na janela de bate-papo para os usuários. Os usuários podem responder à pesquisa para fornecer feedback sobre a interação com um agente. A pesquisa não é capturada na transcrição na página Interações do agente.

Canal de e-mail

Consultas por e-mail de clientes podem ser gerenciadas como interações ou casos. As interações lidam com consultas simples que podem ser resolvidas imediatamente, enquanto os casos são para problemas mais complexos que exigem investigação. Use interações para perguntas simples e como um objeto de preparação para categorização de caso. Casos de uso para problemas complexos que exigem investigação pelo back-office para facilitar a resolução adequada.

Interação por e-mail

Permite que você crie interações para gerenciar o engajamento por e-mail com os clientes. Os agentes podem revisar essas interações e tomar as ações apropriadas. A consulta do cliente pode ser resolvida por uma resposta de e-mail durante a interação ou um caso pode ser criado para investigação adicional.



Simplificar a gestão de casos, da admissão à resolução

Quando um cliente envia um e-mail, ele é criado automaticamente como uma interação no sistema. Esta interação captura todas as comunicações por e-mail entre agente e cliente, fornecendo aos agentes contexto para a consulta. O agente revisa a interação para determinar se o problema requer investigação adicional. Se a solicitação do cliente for clara e precisar de resolução, um caso será criado com base na interação.

Quando o caso é criado, a interação é marcada como encerrada. Isso ajuda a evitar duplicação desnecessária e mantém o sistema organizado. Quando o agente responde ao e-mail do cliente por meio do caso, uma interação de saída é criada automaticamente. Isso confirma que todas as comunicações são rastreadas, mantendo um registro completo da conversa.

E-mail para o caso

Com e-mail para caso, os clientes podem enviar e-mails para criar casos e atualizar casos atuais. Eles também podem receber atualizações por e-mail de agentes de atendimento ao cliente conforme os casos progridem.

Tradução automática

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

Criação, exibição e atualização de casos

Os clientes podem criar um novo caso enviando um e-mail para um endereço designado. Eles também podem criar um caso para um produto específico enviando um e-mail para um endereço designado e incluindo o nome do produto na linha de assunto. Ou, se uma configuração de canal tiver sido criada, os clientes poderão enviar um e-mail para um endereço designado, independentemente das informações incluídas na linha de assunto.

Depois de enviar um caso, o cliente recebe um e-mail de confirmação com o número do caso atribuído e um link para o formulário do caso. Quando um agente atualiza um caso, o cliente recebe um e-mail com os detalhes.

Os clientes podem atualizar um caso existente das seguintes maneiras:

- Respondendo diretamente a um e-mail de um agente de atendimento ao cliente.
- Criando um e-mail e incluindo o prefixo Caso: Seguido pelo número do caso na linha de assunto. Por exemplo, `Caso: CS0000011` .

Aceitar e rejeitar soluções

Quando um agente propõe uma solução para um caso, o cliente recebe um e-mail com instruções para aceitar ou rejeitar a solução. O cliente pode responder e incluir **Aceitar** ou **Rejeitar** na primeira linha do e-mail, ou o cliente pode selecionar **Aceitar** ou **Rejeitar** link no e-mail.

Quando um agente encerra um caso, dois e-mails são enviados para o cliente. O primeiro e-mail informa que o caso foi encerrado. O segundo e-mail fornece um link para uma pesquisa de satisfação do cliente.

Nota:
Se um cliente aceitar uma solução ou encerrar um caso do Portal de atendimento ao cliente, ele será roteado automaticamente para a pesquisa. Eles não recebem o e-mail da pesquisa.

Para começar a usar o canal de e-mail, consulte Configurando o canal de e-mail.

Canal telefônico

Os clientes externos podem entrar em contato com os agentes de atendimento ao cliente por telefone. . Customer Service Management A aplicação usa CTI (Computer Telephony Integration) e OpenFrame para fornecer suporte por telefone aos clientes.

Tradução automática

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

Computer Telephony Integration (CTI)

O CTI fornece uma maneira de integrar o. ServiceNow AI Platform com provedores de telefonia para oferecer suporte a chamadas de entrada e saída. Com essa integração, os agentes de atendimento ao cliente podem fazer e aceitar chamadas de clientes, identificar rapidamente clientes e informações de conta e capturar informações relacionadas ao caso.

Nota:
A integração de CTI com o produto Twilio Voice requer a ativação do plug-in Notify.

OpenFrame

OpenFrame é uma ferramenta que habilita a capacidade de CTI com provedores de serviço de telefonia. O OpenFrame fornece uma estrutura de comunicação que os agentes usam para fazer e receber chamadas de clientes.

Componente de controle de interações (ICC)

Integrar ICC com contact centers para incorporar uma interface de controle de chamadas nativa no Espaço do agente. Isso simplifica o gerenciamento de todas as interações telefônicas de entrada e saída, fornecendo assistência contextual em uma única interface.

Nota:
. Componente de controle de interações (ICC)é uma estrutura que inclui recursos de chamada de voz. No entanto, esses recursos não funcionarão a menos que sejam implementados por uma solução CCaaS (Contact Center as a Service, Centro de contato como serviço).

Para obter mais informações, consulte: Componente de controle de interações (ICC) para chamadas de voz.

Para começar a usar o canal telefônico, consulte Configurar o canal telefônico.

Experiência do agente

Seus agentes podem ajudar os clientes por meio de vários canais de interação para resolver seus problemas e gerenciar seus casos, oferecendo um atendimento ao cliente eficiente e de alta qualidade com o. Customer Service Management aplicação.

Espaço configurável do Customer Service Management

Seus agentes têm uma área de trabalho para qualquer interação - telefone, bate-papo, envio de mensagens, formulários da web etc. Várias guias permitem que os agentes gerenciem com eficiência vários casos de uma só vez. Os agentes têm visibilidade contínua do status dos problemas atribuídos a equipes de middle-office e back-office para resolução. O espaço exibe dinamicamente informações contextuais relacionadas com base no 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.

atual. Os agentes também podem definir o modo compacto e o modo escuro para otimizar sua experiência e produtividade.

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

Advanced Work Assignment

Definir critérios e condições de roteamento para atribuir automaticamente itens de trabalho (como bate-papos ou casos) aos agentes com base em disponibilidade, capacidade, habilidades, histórico de trabalho, tarefas relacionadas, ou equipe de conta.

Para saber mais sobre Advanced Work Assignment, consulte Configure um canal de serviço Advanced Work Assignment para atribuir tarefas de caso.

Central do cliente

Seus agentes obtêm uma exibição centralizada pronta para usar das informações específicas do cliente. Central do cliente combina atividades históricas do autoatendimento (como exibições de artigos da base de conhecimento e interações do Virtual Agent), bem como interações ao vivo (como bate-papo e SMS). Ele pode ser personalizado ainda mais para incorporar dados de diferentes fontes e usar componentes personalizados para incluir pontuações de integridade do cliente, risco de rotatividade, transações recentes etc.

Para saber mais sobre a Central do cliente, consulte Central do cliente.

Assistência do agente

Com a assistência do agente, seus agentes podem lidar com casos no espaço, executar uma pesquisa automática que mostra possíveis soluções em outros casos, artigos da base de conhecimento e fontes de informações adicionais.

Playbooks

Seus agentes podem usar playbooks para fornecer aos clientes a orientação passo a passo de que eles precisam para resolver tipos específicos de casos de atendimento ao cliente. Por exemplo, seus agentes podem usar esses playbooks para ajudar seus clientes a resolver problemas de integração, reclamação e suporte ao produto.

Um playbook permite que seus agentes gerenciem o ciclo de vida de um caso. Os fluxos de trabalho associados a um tipo específico de caso e as atividades que precisam ser concluídas para resolver casos desse tipo são detalhados no playbook. Os playbooks também ajudam seus agentes a visualizar todo o ciclo de vida de um fluxo de trabalho.

Para saber mais sobre playbooks, consulte Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente .

Móvel

Seus agentes podem gerenciar seus casos de atendimento ao cliente em um dispositivo móvel com Customer Service Management aplicativo para celular. Seus agentes podem permanecer conectados e acessar informações em tempo real para concluir suas tarefas rapidamente.

Seus agentes de atendimento ao cliente e gerentes podem usar Customer Service Management aplicativo para celular para revisar os detalhes do caso rapidamente para que eles possam concluir suas tarefas de caso. Usando um telefone celular com Customer Service 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.

seus agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem executar ações e aprovações de rotina a qualquer momento e de qualquer lugar.

Para saber mais sobre Customer Service Management aplicativo para celular, consulte Mobile Experience para Customer Service Management .

Gestão de casos para Customer Service Management

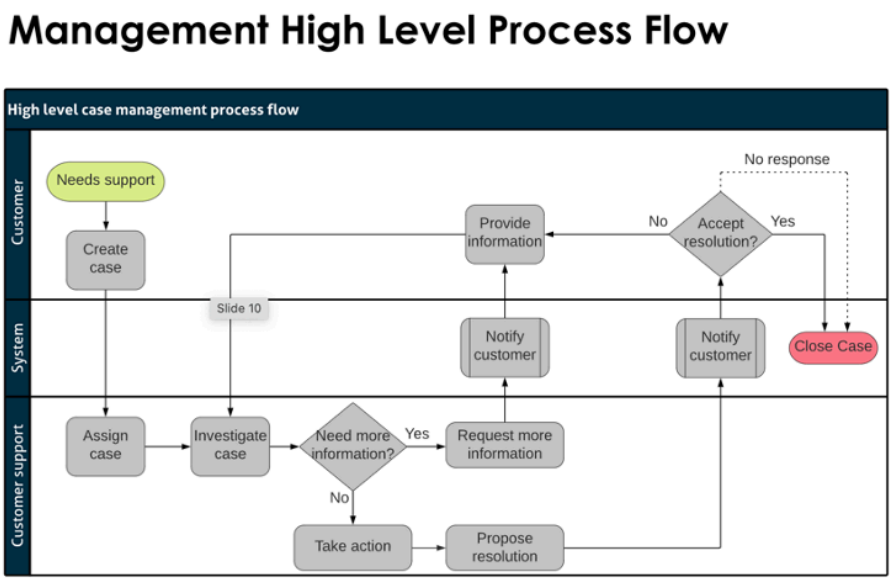
Gerencie solicitações e problemas do cliente criando casos, encaminhando casos para agentes e grupos e trabalhando para a resolução. Com a Gestão de casos, você pode fornecer aos agentes as ferramentas de que eles precisam para avaliar casos, se comunicar com os clientes, responder a perguntas e resolver problemas.

Conhecer o processo de gestão de casos

A gestão de casos se refere aos processos e atividades de negócios projetados para avaliar e lidar com problemas e solicitações do cliente enquanto gerencia a experiência geral do cliente por meio de uma comunicação eficaz. A gestão de casos permite que você interaja com os clientes, categorize e roteie casos, atribua trabalho a agentes e gerencie casos por meio de resolução e emissão de relatórios. A gestão de casos começa com a criação de casos, pois os clientes entram em contato por meio de vários canais de comunicação, incluindo e-mail, telefone e bate-papo.

O diagrama a seguir mostra o processo de gestão de casos.

Fluxo de processo de alto nível para o processo de gestão de casos



Use os seguintes recursos com Customer Service Management aplicação para gerenciar os casos para seus clientes:

- Fluxos de trabalho de caso
- Tipos de Caso
- Definições do serviço
- Playbooks
- Gestão de problemas graves
- Gestão de projetos 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.

Fluxos de trabalho de caso

Um fluxo de trabalho de caso é uma série de etapas e tarefas envolvidas no fechamento de um caso. Usando um fluxo de trabalho de caso, você pode automatizar sistemas para simplificar seus processos, rastrear a conclusão da tarefa e acelerar a resolução de casos.

Para saber mais sobre fluxos de trabalho de caso, consulte Configurar fluxos de caso proativos .

Tipos de Caso

Um tipo de caso é uma coleção de dados e processos necessários para resolver um tipo específico de problema. Por exemplo, os tipos de caso são necessários quando uma empresa tem processos diferentes para oferecer suporte a clientes em vários departamentos, unidades de negócios ou produtos. Usando um tipo de caso, você pode separar esses processos por meio de aplicações de caso que oferecem suporte a cada processo.

Para saber mais sobre os tipos de caso, consulte Tipos de caso do Atendimento ao cliente .

Definições do serviço

Uma definição de serviço se refere a um tipo específico de solicitação de serviço que seus agentes podem oferecer aos clientes para um tipo de caso. As definições de serviço estabelecem uma conexão entre os produtos, serviços e tipos de caso para que agentes e clientes possam acessar rapidamente os tipos de caso relevantes pelo cliente ou produto.

Para saber mais sobre as definições de serviço, consulte Definições de serviço .

Playbooks

Os playbooks fornecem aos agentes um guia visual, incluindo orientação passo a passo para as várias tarefas que os agentes podem usar para resolver o tipo específico de casos de atendimento ao cliente. Um playbook ajuda a melhorar a produtividade do agente e a experiência do cliente, digitalizando e automatizando processos complexos de atendimento ao cliente.

Para saber mais sobre playbooks, consulte Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente .

Gestão de problemas graves

Com a Gestão de problemas graves, você pode gerenciar com eficiência o processo de comunicação e resolução do cliente para um problema grave que afeta vários clientes. Ao identificar outros clientes afetados que não relataram o problema, você pode criar casos proativamente, notificar os clientes afetados e gerenciar todos os problemas até a resolução.

Para saber mais sobre a gestão de problemas graves, consulte Visão geral da gestão de problemas graves .

Gestão de projetos do cliente

Com a Gestão de projetos do cliente, sua empresa pode rastrear e gerenciar projetos complexos de longo prazo, resolver problemas e rastrear o custo de atender clientes em projetos complexos. A Gestão de projetos do cliente ajuda sua empresa a melhorar a experiência do cliente, reduzir chamadas de entrada e reduzir custos.

Tradução automática

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

Para saber mais sobre a gestão de projetos do cliente, consulte Integrar com a Gestão de projetos do cliente .

Inteligência

Use as soluções de Inteligência para Customer Service Management aplicação para acessar estruturas de aprendizado de máquina, funções de pesquisa e automação e processamento de linguagem natural para automatizar e aprimorar a experiência do agente e do cliente.

Soluções de inteligência

As soluções de inteligência usam inteligência artificial (IA) para oferecer suporte aos recursos de aprendizado de máquina e compreensão de linguagem natural (NLU).

Inteligência artificial

Vários Customer Service Management as aplicações usam uma camada de inteligência artificial como uma estrutura para modelos de aprendizado de máquina para interpretar a linguagem e prever a melhor resolução para os casos. Os exemplos incluem Inteligência preditiva, Inteligência para tarefas e Inteligência para documentos. A inteligência artificial é a base do aprendizado de máquina e das estruturas de compreensão da linguagem natural.

Aprendizado de máquina

Soluções de aprendizado de máquina para o Customer Service Management ajuda com a criação de caso, atribuição de caso e resolução de caso.

Compreensão da linguagem natural

Natural Language Understanding ajuda com recursos como análise de sentimento, que analisa as interações do cliente quanto a tom positivo, negativo ou neutro. O NLU também pode interpretar a intenção do cliente ao interagir com um agente virtual para atender automaticamente às solicitações. Por exemplo: Um cliente pergunta "Preciso de acesso ao ambiente XYZ" e o NLU interpreta "Conceder acesso" como a intenção e "Ambiente XYZ" como a entidade.

Inteligência para tarefas para Atendimento ao cliente

Inteligência para tarefas para Atendimento ao cliente A aplicação oferece vários recursos de IA. Você pode usar a detecção de idioma, categorização de registro , Análise de sentimento e Inteligência de documentos para automatizar suas tarefas de rotina no ciclo de vida de um caso. Esses recursos também permitem que seus agentes se concentrem na resolução de casos complexos.

Para saber mais sobre Inteligência para tarefas, consulte Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente .

Aplicação de ações recomendadas para Customer Service Management

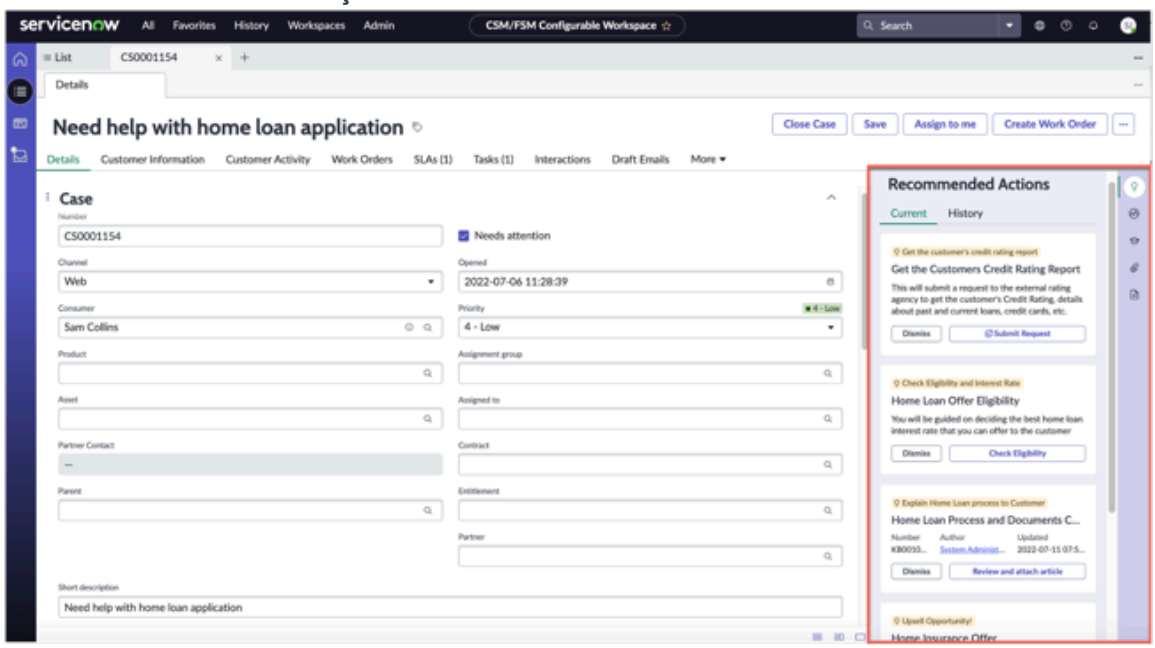
Usando o. Ações recomendadas aplicação para Customer Service Management, você pode configurar e exibir as ações relevantes recomendadas para seus agentes. Essas ações são baseadas no contexto do registro. Seus agentes podem seguir rapidamente essas ações recomendadas para ajudar os clientes e resolver problemas.

O exemplo a seguir mostra as ações recomendadas no registro do caso. O painel oferece ao agente opções para ajudar com uma aplicação de empréstimo imobiliário, como obter um relatório de crédito, determinar a qualificação e coletar documentos.

Tradução automática

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

Painel lateral contextual Ações recomendadas



Para saber mais sobre Ações recomendadas, consulte Aplicação Ações recomendadas .

Inteligência preditiva para gestão de casos

Você pode ajudar seus agentes quando eles estão criando casos, limitando a quantidade de informações que eles precisam inserir. Por exemplo, um agente só precisa inserir uma descrição resumida do caso. Com base na entrada do agente no campo Descrição resumida, a Inteligência preditiva prevê a categoria, a prioridade e o grupo de atribuição, roteando o caso para a fila correta.

Para saber mais sobre Inteligência preditiva, consulte Inteligência preditiva para gestão de casos .

Decisões guiadas para Customer Service Management

Você pode resolver casos complexos com mais rapidez e eficiência orientando seus agentes por um processo estruturado de solução de problemas.

Decisões guiadasé um#recurso de criação e execução de árvore de decisão no Customer Service Management aplicação. Usar Decisões guiadas orientar os agentes nos processos de solução de problemas baseados no contexto do caso. Esses processos fazem uma série de perguntas e os agentes fornecem respostas. Com base nessas respostas, os agentes recebem orientação sobre as próximas etapas a serem executadas no processo de resolução.

Decisões guiadas pode ajudar os agentes de atendimento ao cliente oferecendo orientação dinâmica passo a passo conforme eles trabalham para resolver os problemas do cliente. Essa assistência com a resolução de casos pode melhorar a produtividade do agente e a satisfação do cliente e pode ajudar as empresas a atingir os resultados de negócios. Os principais benefícios incluem:

- Configure processos padrão como árvores de decisão para reduzir erros manuais.
- Melhore a produtividade do agente incorporando árvores de decisão em ações recomendadas e playbooks e apresentando ações relevantes com base na situação 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.

- Aumente a satisfação do cliente com processos e respostas consistentes do agente.
- Melhore a resolução no primeiro contato orientando os agentes ao longo do caminho ideal para resolver casos complexos.

Para saber mais sobre Decisões guiadas, consulte Configuração da Decisões guiadas.

Análises e informações

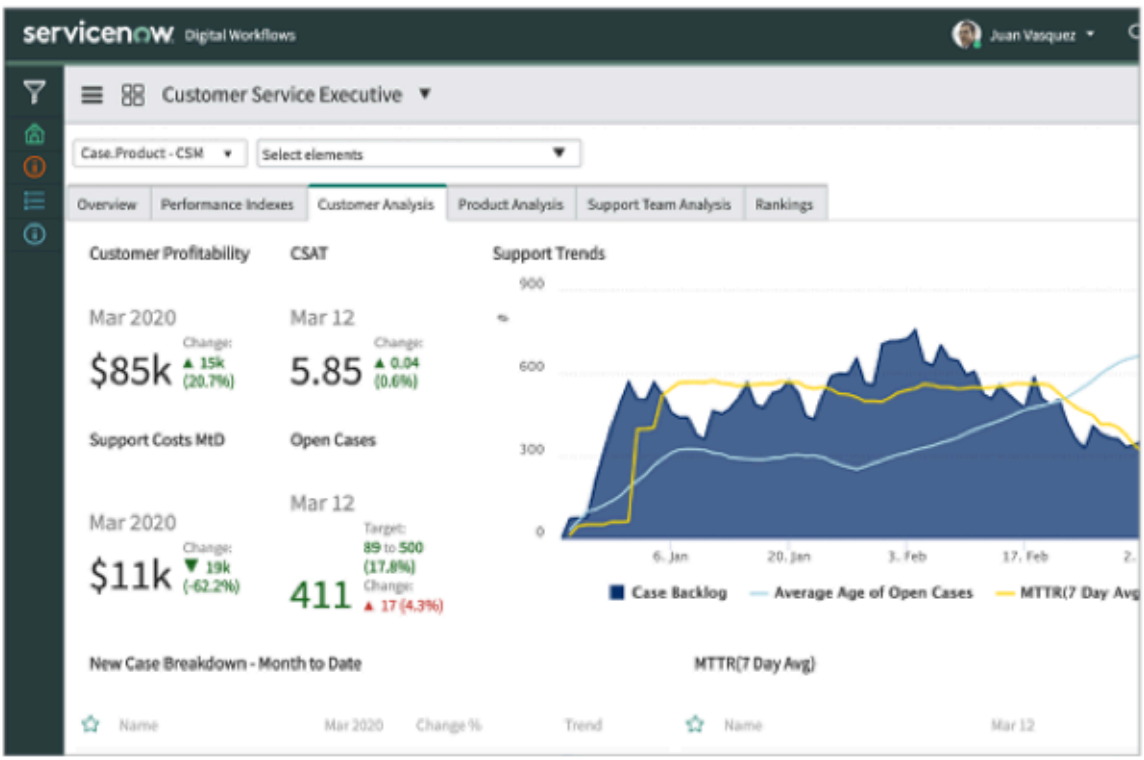
Use Performance Analytics aplicações para Customer Service Management relatar o desempenho e a eficácia do atendimento ao cliente. Você pode usar os principais indicadores de desempenho (KPIs) predefinidos e os painéis baseados em função pré-configurados para monitorar seus processos de atendimento ao cliente. Essas análises permitem alinhar seus objetivos organizacionais em todas as funções, de executivo a gerente e agente.

Painéis do Performance Analytics

Usando o pré-configurado Performance Analytics, você pode fornecer aos gerentes de atendimento ao cliente informações detalhadas sobre como eles podem visualizar os dados ao longo do tempo, analisar os processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

O exemplo a seguir mostra um Performance Analytics painel com tendências de rentabilidade e suporte do mês.

Atendimento ao cliente Painel executivo



Para saber mais sobre Performance Analytics soluções, consulte Atendimento ao cliente Soluções para Análise da plataforma.

Para saber mais sobre os diferentes Performance Analytics plug-ins e o que eles fornecem, consulte Plug-ins adicionais para o Customer Service 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.

Otimização

Otimize seus processos usando Customer Service Management aplicação. Você pode analisar quais processos são relevantes para seus principais indicadores de desempenho (KPIs), identificar os gargalos dos casos de atendimento ao cliente, aprender a otimizar sua força de trabalho e gerenciar suas equipes com mais eficiência.

Mineração de processos

Ao minerar seus processos, você pode analisar e melhorar rapidamente a causa raiz das ineficiências. Um pacote de conteúdo de mineração de processos foi criado exclusivamente para Customer Service Management aplicação. Este pacote de conteúdo ajuda você a analisar seus casos e criar mapas de processo. Com um mapa de processo, você pode revisar os registros de caso e encontrar os problemas de desempenho. Depois de encontrar algumas oportunidades de melhoria, você pode criar iniciativas para rastrear o andamento para garantir que um problema não aconteça novamente no futuro. Você também pode analisar seus mapas de processo usando variáveis como Local, Produto, Prioridade, Categoria, Código de resolução, e Grupo de atribuição.

A mineração de processos permite que você execute estas tarefas:

- Visualize a execução do processo e resolva problemas subjacentes.
- Descubra e crie automaticamente mapas de processo para seus KPIs e conduza uma análise de causa raiz.
- Use mapas de processo criados usando dados de log de auditoria para identificar gargalos, redundâncias e oportunidades de automação.
- Substitua a análise manual demorada e os consultores caros por mapas de processo automatizados orientados por dados.

O diagrama a seguir mostra os benefícios do Mineração de processos, incluindo a criação de mapas de processo, a análise de gargalos e a descoberta de novas áreas de melhoria e automação.

Etapas de mineração de processos

Os principais recursos da mineração de processos incluem:

Painel e informações

Você pode detalhar os KPIs de processo que são mais importantes para o seu negócio. Você pode obter as informações sobre as ineficiências do processo descobertas pelo modelo de processo. As principais ineficiências de caso identificadas em todas as organizações 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.

- Tempo ocioso: O tempo necessário para os casos atribuídos serem movidos para Trabalho em andamento.
- Resolução rejeitada: Casos em que uma solução foi proposta pelo agente, mas por algum motivo é rejeitada pelo cliente.
- Reatribuições: Casos em que a mudança do grupo de atribuição acontece pelo menos duas vezes.
- Eficiência da resolução: Casos em que há uma lacuna de tempo significativa entre o trabalho em andamento e os casos resolvidos.
- Eficiência da atribuição: Casos em que o tempo para atribuir um caso é maior do que o normal.
- Transição indesejável: Casos que vão de trabalho em andamento para trabalho em andamento - aguardando informações.

Análise automatizada de causa raiz e cluster

Você pode investigar onde e por que as ineficiências acontecem no processo. Você pode obter informações sobre os principais influenciadores para as etapas do processo analisadas e descobrir as conexões ocultas e os fatores de influência nos dados do processo.

Mineração multidimensional

Você pode vincular os diferentes processos relacionados para visualizar em um gráfico.

Criação de fluxo do processo de negócios

Você pode usar os dados do caso em trilhas de auditoria para executar uma análise aprofundada e descobrir as informações do processo que podem melhorar os resultados de negócios.

Para obter mais informações sobre como habilitar o. Mineração de processos pacote de conteúdo, consulte os seguintes tópicos:

- Ativar pacotes de conteúdo de mineração de processos .
- Integração com Mineração de processos.

Otimização da força de trabalho

. Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente a aplicação gerencia e mantém a produtividade da sua força de trabalho. Com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, você pode rotear com eficiência o trabalho para sua equipe, gerenciar as habilidades e cronogramas da sua equipe e monitorar o desempenho da sua equipe.

. Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente a aplicação é configurável e pode ser personalizada para atender aos seus objetivos de serviço.

As vantagens de Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente incluir:

- Melhore a qualidade, a eficiência e a satisfação de suas equipes.
- Ofereça suporte ao crescimento de habilidades e à programação inteligente para sua equipe.
- Obtenha snapshots históricos e em tempo real do desempenho da sua equipe.
- Integre, treine e treine fluxos de trabalho para desenvolver e expandir os membros da sua 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.

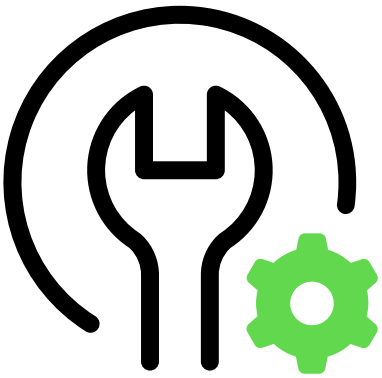
- Concentre-se em todos os canais de engajamento e forneça ajuda em tempo real aos membros da sua equipe para que eles possam oferecer uma melhor experiência do cliente.
- Capture todos os dados relevantes e aplique essas informações e orientações à sua equipe.

Para saber mais sobre Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente aplicação, consulte Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Configuração da Customer Service Management

Configure os recursos, os componentes e as integrações de que você precisa para fornecer serviço e suporte aos seus clientes.

Configure seu ambiente



Planeje e configure seu ambiente CSM, importe dados básicos e configure o gerenciamento de acesso.

Organize espaços do agente

Configure espaços de trabalho intuitivos com recursos avançados de roteamento e gestão e recursos de gestão de casos.

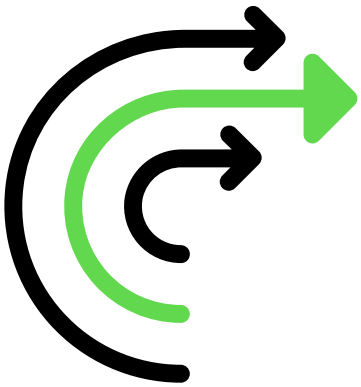
Habilitar canais de comunicação

Configure canais de comunicação com o cliente, incluindo voz, e-mail, web e envio de mensagens.

Tradução automática

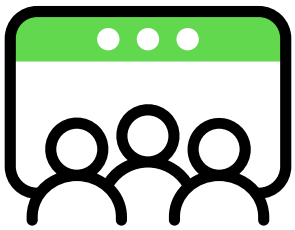
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Implementar inteligência



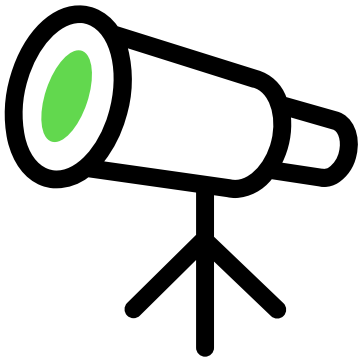
Configure recursos de Inteligência para automatizar tarefas de rotina e fornecer conteúdo recomendado aos agentes.

Configure o autoatendimento



Crie portais de autoatendimento para clientes integrados a conhecimento, comunidades, catálogos de serviços e chatbots.

Estender capacidades



Adicione recursos adicionais para estender ainda mais os recursos do seu ambiente Customer Service Management.

Tradução automática

Configurando Customer Service Management visão geral

Fase de implementação	Descrição	Exemplo
Configure seu ambiente	Comece sua jornada do cliente configurando seu ambiente da Gestão de atendimento ao cliente. Esta configuração envolve o planejamento e a configuração do sistema com componentes essenciais, como modelos de dados, dados do cliente, dados do produto e ferramentas de gestão de usuários. Além disso, importe seus dados básicos, configure controles de acesso e configure as ferramentas de gestão de casos para entrar em operação.	Sarah, administrador da Empresa A, ativou com sucesso Customer Service Management junto com todos os plug-ins necessários. Seu próximo passo é começar a importar os dados básicos, como contas, contatos, usuários e grupos.
Organize espaços do agente	Configurar os espaços do agente é crucial para melhorar a eficiência e a eficácia da sua equipe de atendimento ao cliente. Para começar, configure e otimize os espaços do agente	Sarah está preparada para organizar os espaços do agente. Sarah usa a configuração assistida para implementar o Espaço configurável para os agentes de atendimento ao cliente da Empresa A. Isso permite que Sarah defina identidade visual, configurações de bate-papo e

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

Configurando Customer Service Management visão geral

Fase de implementação	Descrição	Exemplo
	configurando interfaces, páginas principais e páginas de registro. Este processo envolve a configuração do roteamento de casos e a implementação de recursos avançados de gestão de casos. Ele também inclui ferramentas de agente integradas para manipulação de casos sem problemas e gestão de fluxo de trabalho simplificada.	outros elementos necessários para melhorar a produtividade do agente.
Habilitar canais de comunicação	Para facilitar interações perfeitas com o cliente em várias plataformas, é essencial configurar vários canais de comunicação. Essa abordagem garante que os clientes possam acessar seu serviço por meio de seus métodos preferenciais, aprimorando sua experiência geral. Instale e configure uma variedade de canais de comunicação para facilitar as interações com o cliente. Tais métodos incluem voz, e-mail, bate-papo, web, envio de mensagens, messenger de engajamento e omnichannels.	Com os espaços do agente agora organizados, Sarah está preparada para configurar canais de comunicação, incluindo bate-papo, e-mail, telefone e mídias sociais. Sarah optou por usar o Messenger de engajamento para integrar recursos de suporte ao cliente por bate-papo no site da Empresa A.
Implementar Inteligência	Implementar recursos de inteligência em Customer Service Management ajuda você a alcançar uma experiência do cliente mais rápida e personalizada. Configure esses recursos para automatizar tarefas de rotina e entregar conteúdo relevante para você, ajudando você a se concentrar em resoluções de caso mais complexas.	Sarah implementa ações recomendadas para orientar os agentes a ajudar os clientes de forma rápida e consistente. Os agentes podem usar a Pesquisa com IA para acessar rapidamente informações relevantes para resolver problemas do cliente.
Configurar o autoatendimento	Criar e habilitar um portal de autoatendimento permite	Agora é hora de adicionar suporte para consumidores B2C com portais de atendimento ao cliente.

Tradução automática

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

Configurando Customer Service Management visão geral

Fase de implementação	Descrição	Exemplo
	que você resolva problemas de forma independente e acesse informações. Configure portais de autoatendimento integrando recursos como bases de conhecimento, comunidades, catálogos de serviços, chatbots, experiências de balcão de serviços, e reserva de compromisso.	Os clientes podem reservar compromissos, acessar artigos da base de conhecimento ou ingressar em comunidades de usuários.
Estender capacidades	Para estender seu ambiente Customer Service Management, integre aplicações e recursos adicionais. Essa expansão amplia a funcionalidade do seu sistema, aprimora a gestão de processos e melhora as tarefas de suporte. Como resultado, você experimenta interações mais eficientes e um melhor suporte geral.	Sherry, diretor da Empresa A, solicita a Sarah ferramentas para analisar o desempenho do agente e as interações com o cliente. Sarah começa a configurar o Performance Analytics para a instância da ServiceNow da Empresa A.

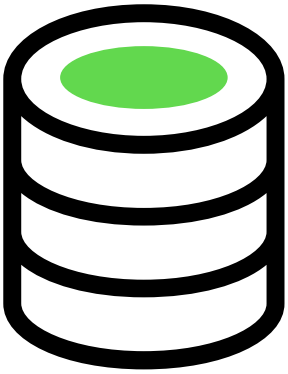
Configure seu ambiente

Comece sua jornada do cliente preparando seu Customer Service Management ambiente com modelos de dados, dados do cliente, dados do produto, gestão de usuários e ferramentas de gestão de casos para lançamento.

Tradução automática

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

Introdução

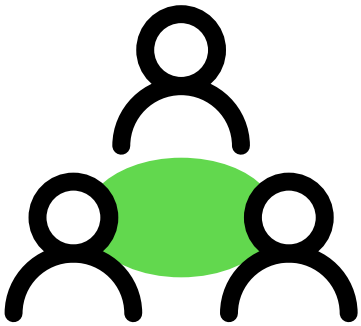


Ativar Customer Service Management e importe seus dados de fundação.

Dados do cliente

Configure dados do cliente, como contas, contatos e consumidores.

Gestão de usuários

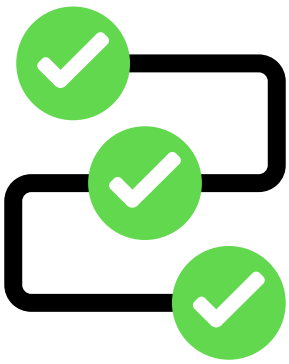


Crie e gerencie dados para usuários internos, como gerentes, agentes e grupos de suporte.

Dados do produto

Configure dados do produto, incluindo modelos de produto, produtos vendidos, itens-base de instalação e produtos instalados.

Modelos de dados

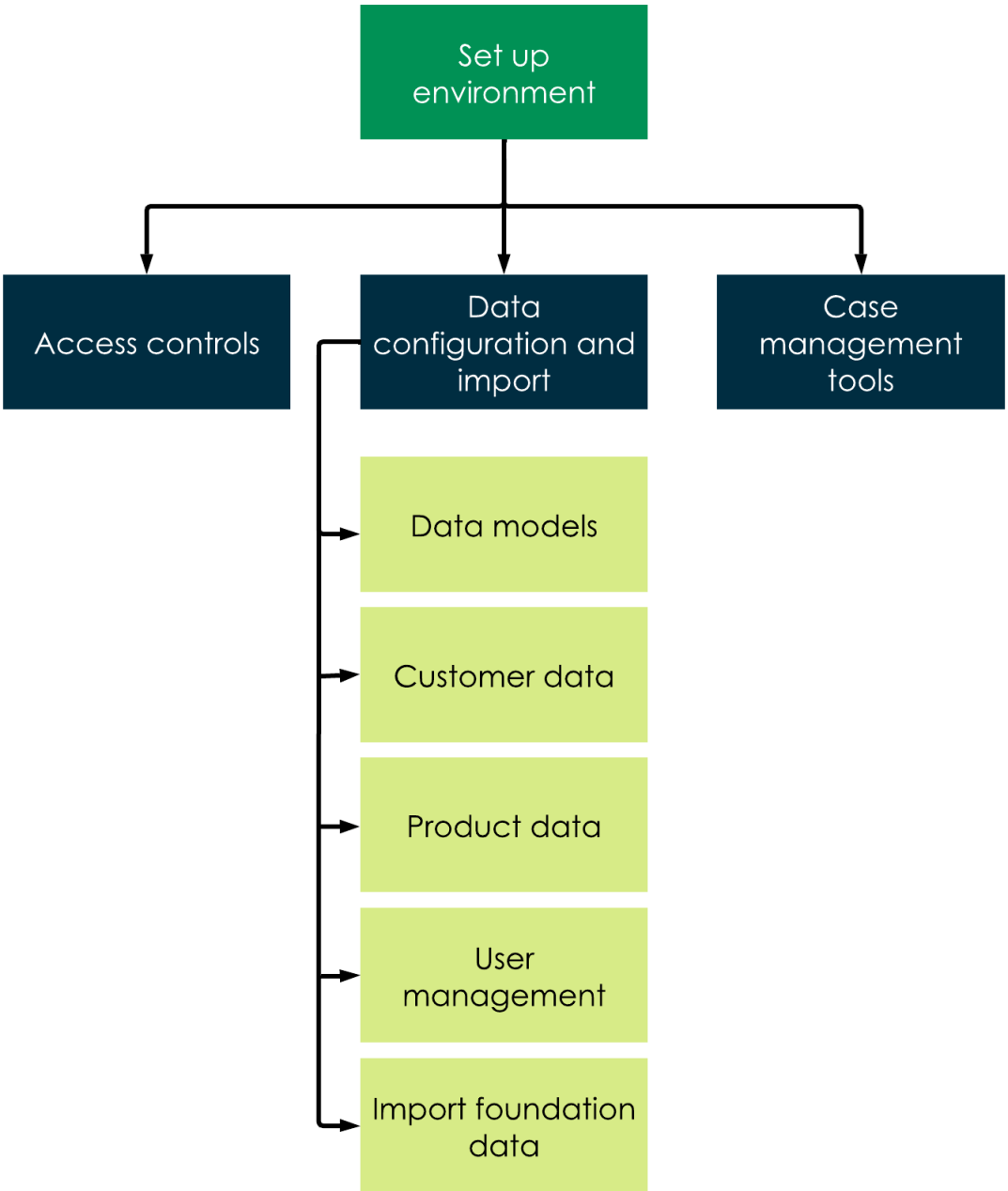


Criar e gerenciar modelos de dados para Customer Service Management.

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.

Configurar visão geral do ambiente



Tradução automática

Introdução

Comece ativando o plug-in Customer Service Management e importando seus dados de base para estabelecer uma estrutura sólida. Esta abordagem ajuda você a planejar e instalar todos os plug-ins adicionais necessários, garantindo um sistema bem integrado e eficaz para um desempenho ideal. Ative o plug-in CSM e os dados de fundação para estabelecer uma estrutura robusta. Isso facilita o planejamento e a instalação eficientes do plug-in, garantindo um sistema bem integrado.

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

Dados do cliente

Configure os dados do cliente em Customer Service Management, incluindo detalhes sobre contas, contatos e consumidores para garantir uma captura abrangente de informações. Esta configuração confirma que todas as informações relevantes do cliente e da conta são capturadas.

Gestão de usuários

Crie e gerencie dados do usuário para usuários internos, como gerentes, agentes e grupos de suporte, bem como usuários externos. Configure o acesso deles a recursos, capacidades e dados de caso em Customer Service Management recursos e dados do caso. Essa configuração ajuda a estabelecer relacionamentos que simplificam a gestão de casos e aprimoram as funções de suporte para contas, levando a uma melhor eficiência e eficácia no tratamento das interações com o cliente.

Dados do produto

Configure os dados do produto para simplificar Customer Service Management incluindo modelos de produto, produtos vendidos, itens-base de instalação e produtos instalados. Esta configuração ajuda você a acessar rapidamente detalhes relevantes, resolver problemas com mais eficácia e melhorar o serviço geral, fornecendo uma visão clara do status e do histórico do produto.

Modelos de dados

Crie e gerencie modelos de dados estruturados e flexíveis em Customer Service Management para atender às necessidades do setor, com dados organizados, interações precisas e adaptabilidade contínua.

Comece com Customer Service Management

Ative o plug-in Atendimento ao cliente e planeje seu Customer Service Management implementação instalando plug-ins adicionais.

Ativando plug-ins e dados de fundação

Tarefa	Descrição
Ativar a Gestão de atendimento ao cliente	Como administrador, ative o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice). Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados.
Plug-ins ativados com Customer Service Management	Consulte a lista de plug-ins CSM relacionados que são ativados após a ativação do plug-in Atendimento ao cliente.
Plug-ins adicionais para o Customer Service Management	Consulte a lista de plug-ins CSM adicionais que você pode ativar após ativar o plug-in Atendimento ao cliente.
Propriedades do Atendimento ao cliente	Personalize as configurações para vários recursos diferentes, incluindo comunicação por e-mail, relacionamentos de contato de ativos e o Portal de atendimento ao consumidor.
Configurar dados de base	Importar informações do cliente, incluindo nomes, endereços e números de telefone; contas, contatos, usuários, grupos, membros do grupo, modelos de produto e 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.

Ativando plug-ins e dados de fundação

Tarefa	Descrição
	Atribua funções a grupos ou a usuários individuais. Criar contratos de serviço e direitos. Crie relacionamentos com clientes, relacionamentos de ativos e equipes de contas.

Ativar a Gestão de atendimento ao cliente

Você pode ativar o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Customer Service Management o plug-in ativa vários plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos. Para obter mais informações, consulte Plug-ins ativados com Customer Service Management .

Procedimento

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

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

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

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

O que Fazer Depois

Você pode ativar vários plug-ins relacionados depois de ativar o. Customer Service Management plug-in (com.sn_customerservice). Para obter detalhes, consulte Plug-ins adicionais para Customer Service Management .

Plug-ins ativados com Customer Service Management

O plug-in Atendimento ao cliente ativa vários 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 ativados automaticamente com o Atendimento ao cliente

Plug-in	Descrição
Avaliação [com.snc_assessment_core]	Permite que você crie pesquisas, envie pesquisas, colete respostas e analise e compartilhe resultados de pesquisa.
Gestão de ativos [com.snc.asset_management]	Gerencie seus ativos, consumíveis e licenças de software.
Workbench de atribuições [com.snc.assignment_workbench]	Os gerentes de atendimento ao cliente podem usar o workbench para avaliar agentes com base em critérios configuráveis, como habilidades e disponibilidade, e atribuir tarefas aos agentes desejados.
Espaço CSM [com.snc.agent_workspace.csm]	O oferece suporte a várias funções exigidas pelos agentes de atendimento ao cliente na interface do usuário do espaço.
Entidades de base do Atendimento ao cliente [com.snc.cs_base]	Fornece controle de acesso granular por meio de relacionamentos, atributos de perfil de usuário e funções.
Portal de atendimento ao cliente clássico [com.glide.service-portal.customer-portal]	Este plug-in habilita o Portal de atendimento ao cliente, uma versão do portal da Web baseada na aplicação Portal de serviços.
Integração social do Atendimento ao cliente [com.sn_cs_social]	Adiciona as mudanças de esquema de dados apropriadas para cenários de integração social.
Spoke do Atendimento ao cliente [com.snc.customer_service.spoke]	Fornece ações para os designers de fluxo usarem ao criar processos de negócios da Gestão de atendimento ao cliente.
Servidor de conversa do Glide [com.glide.cs]	Habilita os clientes web do Virtual Agent, o Suporte do Connect, as configurações de identidade visual da conversa e as configurações de conversa do atendente.
Relações de tarefa Muitos para Muitos [com.snc.task_relations]	Habilita a definição de relacionamentos entre diferentes tarefas.
OpenFrame [com.sn_openframe]	Uma interface usada para integrar sistemas de comunicação externos com o. ServiceNow AI Platform. Este plug-in fornece uma estrutura de IU acessível e disponível em qualquer lugar nas telas da aplicação ServiceNow. O aplicativo Customer Service Management usa uma combinação de CTI (Computer Telephony Integration) e OpenFrame para fornecer suporte por telefone aos clientes.
Formatador de fluxo de processo	Exibe um diagrama do fluxo do processo para 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.

Plug-ins ativados automaticamente com o Atendimento ao cliente

Plug-in	Descrição
[com.snc.process_flow_formatter]	
Modelador de resolução [com.sn_resolutionshaper]	Fornece uma exibição visual de atividades e mudanças de estado de qualquer entidade baseada em tarefa, como um caso de atendimento ao cliente, na parte superior da exibição do formulário.
Mecanismo de correspondência de recursos [com.snc.matching_rule]	Um mecanismo de correspondência baseado em regra geral para corresponder um registro de entrada a um registro de saída usando um construtor de condição e/ou um script para usuários avançados.
Gestão de habilidades [com.snc.skills_management]	Permite organizar dados de habilidades de agentes de serviço e funcionários em um local centralizado. Você pode usar esses dados para atribuir tarefas com base em habilidades, analisar lacunas de habilidades para identificar necessidades de coaching e treinamento, otimizar sua força de trabalho, criar planos de crescimento de carreira e realizar contratações baseadas em habilidades.
Informações de tratamento especial [com.sn_shn]	Ativa a aplicação Anotações de tratamento especial, que permite que os usuários exibam rapidamente mensagens resumidas sobre registros. Essas anotações podem ser exibidas em uma lista integrada ou lista relacionada em um formulário de registro ou em uma janela pop-up.
Fluxos de estado [com.snc.state_flows]	Personalize transições de um estado para outro em tabelas derivadas da tabela Tarefa [task] e configure o sistema para executar trabalho durante transições para estados específicos.
Estrutura Assinaturas e feed de atividades [com.snc.activity_subscriptions]	Fornece um conjunto genérico de artefatos para lidar com assinaturas de qualquer objeto sujeito à assinatura. Qualquer entidade pode ser definida como um objeto sujeito à assinatura, e um conjunto de assinantes pode assinar os objetos. Quando ocorre um evento relacionado ao objeto passível de assinatura, as atividades podem ser rastreadas e os assinantes podem ser notificados.
Atividades da Tarefa [com.snc.task_activity]	Habilita o suporte para atividades em tabelas de tarefas.
Widgets do Portal de serviços do Virtual Agent [com.glide.va.sp_widgets]	Ativa o Portal de serviços para uso como um cliente web do Virtual Agent.

Plug-ins adicionais para o Customer Service Management

Após Customer Service Management estiver ativado, você pode ativar plug-ins adicionais que fornecem dados de demonstração e habilitar vários recursos.

Tradução automática

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

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

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
Agenda do agente [com.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.
Demonstração do Workbench de atribuição de caso [com.snc.case_assignment_workbench_demo]	Fornece dados de demonstração, como casos de amostra e usuários, para que os recursos do produto Workbench de atribuição possam ser demonstrados em uma instância de não produção.
Resumo do caso [com.sn_csm_case_digest]	Permite que os usuários enviem atualizações de status do caso e análise de causa raiz para clientes e principais partes interessadas internas.
Portal de atendimento ao cliente [com.glide.service-portal.consumer-portal]	Este plug-in habilita o Portal de atendimento ao consumidor, um portal baseado na Web baseado na aplicação Portal de serviços que você pode usar para fornecer informações e suporte aos consumidores.
Espaço configurável do Customer Service Management [sn_csm_wrkspc]	Habilita o Espaço configurável do CSM, a versão do Construtor de IU do aplicativo configurável da central de serviços, que fornece aos agentes uma experiência de usuário integrada e intuitiva.
Modelos de dados do cliente para B2B2B2C [com.sn_csm_b2b_consumers]	Permite que os consumidores B2B (business-to-business) levantem um caso e rastreiem os serviços nos quais estão inscritos. Em um modelo B2B, os consumidores representam indivíduos que podem ser clientes ou funcionários do seu cliente. **Nota:** Você deve ativar o plug-in Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] antes de instalar os Modelos de dados do cliente para business-to-business-to-consumer (B2B2C) [com.sn_sm_b2b_consumers].
Usuário Colaborador CSM [com.snc.csm_contributor_user]	Permita que os colaboradores relatem e colaborem em casos criados para clientes, organizações de serviço ou para eles mesmos.
Classificação de dados CSM [sn_csm_dataprivacy]	Empacote os modelos de Privacidade de dados do CSM em uma nova aplicação de armazenamento chamada Classificação de dados do CSM. O plug-in Classificação de dados CSM depende do plug-in de base Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice] e do plug-in da plataforma Privacidade de dados (com.glide.data_privacy).
Extensão do CSM para contatos de proxy [com.snc.csm_proxy_contacts]	Permita que usuários internos de uma organização sejam o contato de caso de proxy em nome dos clientes.
CTI Softphone	Este plug-in é uma aplicação de demonstração que permite a integração do Twilio usando a aplicação Notify e o OpenFrame

Tradução automática

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

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
[com.snc.cti]	para fornecer funções de softphone e capacidades de call center. O aplicativo inclui os recursos para fazer, receber, transferir, colocar em espera e silenciar chamadas. As aplicações Gestão de atendimento ao cliente e Gestão de incidentes fornecem fluxos de trabalho de demonstração da Integração de telefonia por computador (CTI). Ative as respectivas aplicações para executar os fluxos de trabalho. O plug-in do CTI Softphone ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos: • **Mecanismo de correspondência de recursos (com.snc.matching_rule):** Fornece uma ferramenta para correspondência de tarefa a recurso baseada em regras. • **Notificar (com.snc.notify)** : Fornece recursos de plataforma para chamadas de voz orientadas por fluxo de trabalho, chamadas em conferência e mensagens SMS. • **Driver do Notify - Twilio (com.snc.notify.twilio)** : Fornece suporte do Notify para o produto Twilio. Requer um contrato separado com o Twilio para recursos de SMS/voz. • **Openframe (com.sn_openframe)** : Fornece uma interface que pode ser usada para integrar sistemas de comunicação externos com ServiceNow AI Platform.
Central do cliente [com.sn_csm_customer_central]	Permite que os agentes de atendimento ao cliente acessem todas as informações e atividades do cliente em uma exibição única e centralizada no Espaço do agente.
Comunidades de clientes [com.sn_customer_communities]	Permite que os usuários se conectem, interajam e colaborem com funcionários, clientes, parceiros e possíveis clientes. Disponível para clientes licenciados para Customer Service Management.
Gestão de projetos do cliente [com.snc.csm_ppm]	Fornece a capacidade de criar e gerenciar projetos para uma conta de cliente e oferece aos usuários finais visibilidade de seus projetos por meio do portal. Este plug-in requer o plug-in Atendimento ao cliente e o plug-in PPM Standard.
Status da ação de caso do Atendimento ao cliente [com.snc.csm_action_status]	Fornece uma aplicação específica do Atendimento ao cliente do recurso Automação de status da ação. Use este plug-in para exibir e rastrear tarefas de bloqueio para casos de atendimento ao cliente.
Tipos de caso do Atendimento ao cliente [com.snc.csm_case_types]	Permite que os clientes gerenciem processos de caso complexos definindo novos tipos de caso. Um tipo de caso representa um processo de negócios individual e é uma coleção de diversas entradas e tarefas que um agente executa para resolver solicitações do cliente.
Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente	Fornece dados de demonstração para a aplicação Softphone CTI.

Tradução automática

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

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
[com.snc.customerservice_cti_demo]	**Nota:** A partir da versão Yokohama, os Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O ServiceNow Voice com Amazon Connect fornece a experiência mais recente para essa funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
Modelo de documento do Atendimento ao cliente [com.sn_csm_doc_template]	Permite que você configure os campos de um registro de tabela que estão incluídos em um documento de saída.
Residência do Atendimento ao cliente [com.snc.residência]	Permite gerenciar o atendimento ao cliente para consumidores que pertencem à mesma residência. Fornece a capacidade de definir os membros de uma residência e os relacionamentos entre eles.
Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Permite que os clientes capturem o estado atual da base de instalação de um cliente e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento.
Customer Service Management Dados de demonstração [com.snc.customerservice.demo]	Fornece dados de demonstração para Customer Service Management aplicação.
Atendimento ao cliente móvel [com.sn_csm_mobile]	Habilita a interface do usuário móvel para Customer Service Management.
Modelo de NLU do Atendimento ao cliente para conversas do Virtual Agent [com.sn_csm.nlu]	Este plug-in contém modelos de NLU usados nos tópicos do VA para casos de uso relacionados ao Atendimento ao cliente.
Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente [com.sn_csm.virtualagent]	Este plug-in contém tópicos de conversa de modelo pré-criados para casos de uso relacionados ao CSM. Eles devem ser copiados e configurados.
Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo [com.snc.csm_fsm_integration]	Este plug-in fornece uma integração entre Customer Service Management E 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. Na aplicação Gestão de serviços de campo, 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.

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
	usuários podem exibir informações de conta e contato sobre ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações [com.sn_cs_sm_request]	Fornece uma integração entre Customer Service Management E a aplicação Gestão de solicitações. Permite que os usuários criem registros de solicitação a partir de um caso de Atendimento ao cliente.
Atendimento ao cliente com Gestão de serviços [com.sn_cs_sm]	Fornece uma integração entre Customer Service Management E as aplicações Gestão de incidentes, problemas e mudanças. Permite que os usuários criem registros de incidentes, problemas e mudanças a partir de um caso de Atendimento ao cliente.
Atendimento ao cliente com Gestão de portfólio de serviços [sn_csm_spm]	Fornece uma integração entre Customer Service Management e o. Gestão de portfólio de serviços(SPM). Essa integração oferece aos gerentes de atendimento ao cliente, agentes de atendimento ao cliente e proprietários de serviço visibilidade dos produtos vendidos e suas ofertas de serviço.
Demonstração do Workbench de atribuição de incidente (com.snc.incident_assignment_workbench_demo)	Recomendação inteligente de agente por meio de regras/critérios de correspondência dinâmica.
Decisões guiadas [com.snc.guided_decisions]	Habilita a estrutura e o mecanismo de execução para criar decisões guiadas.
Decisões guiadas - Orientação [com.snc.guided_decisions_guidance]	Habilita a estrutura para criar uma orientação para decisões guiadas.
Decisões guiadas para Playbook no espaço [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Habilita tipos de atividade, definições e componentes de IU para a exibição de decisões guiadas em um playbook no Espaço.
Direitos de produto de conhecimento [com.snc.kb_product_entitlements]	Este plug-in permite que os administradores de atendimento ao cliente restrinjam o acesso do cliente a bases de conhecimento designadas e artigos de conhecimento no portal de autoatendimento do cliente. Este plug-in adiciona o menu Direitos de produto de conhecimento ao navegador de aplicações.
Gestão de ocorrências graves [com.sn_majorissue_mgt]	Um conjunto de recursos usados para gerenciar comunicações voltadas para o cliente e processos de resolução de problemas comuns.
Atendimento ao cliente terceirizado (com.snc.csm_ocs)	Permite que as organizações terceirizem o atendimento ao cliente para provedores de serviço externos.
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Atendimento ao cliente	Pacote de conteúdo do Performance Analytics que inclui KPIs do sistema de base do Atendimento ao cliente.

Tradução automática

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

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
[com.snc.pa.customer_service]	
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de atendimento ao cliente - Avançado [com.snc.pa.customer_service_advanced]	Atualiza o painel do Atendimento ao cliente e incorpora indicadores para os seguintes plug-ins: • Gestão de ocorrências graves • Status da ação de Casos de atendimento ao cliente • Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações • Atendimento ao cliente com Gestão de serviços • Bate-papo do agente • Advanced Work Assignment para CSM • Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment Ative esses plug-ins para exibir os indicadores relacionados. Os indicadores podem não ser exibidos corretamente sem esses plug-ins.
Análise de desempenho - Análise sensível ao contexto para Atendimento ao cliente [com.snc.pa.cs.context_sensitive_analytics]	Este plug-in permite que você abra painéis sensíveis ao contexto em formulários de atendimento ao cliente com base em ações de IU. **Nota:** Você pode ativar as soluções do Performance Analytics em instâncias que não têm o Performance Analytics para avaliar a funcionalidade. No entanto, para coletar pontuações para indicadores, você deve licenciar o Performance Analytics.
Performance Analytics Premium para Atendimento ao cliente [com.snc.pa.premium.cs]	Instalar este plug-in remove as limitações da Performance Analytics pronta para uso.
Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente [sn_csm_playbook]	Fornece orientação passo a passo para casos de atendimento ao cliente.
Inteligência preditiva para Customer Service Management [com.snc.csm_ml]	Permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina para pesquisar casos relacionados em Customer Service Management. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. A Inteligência preditiva para Customer Service Management o plug-in 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.

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
	• Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) • Plug-in Inteligência preditiva para Pesquisa contextual (com.snc.contextual_search_ml) • Script de notificação por e-mail para plug-in Resultados da pesquisa contextual (com.snc.adv_cXS_results_email_script)
Análise de autoatendimento para Atendimento ao cliente [com.snc.pa.self_service_analytics_csm]	Rastreia métricas de redução de caso (desvio) e KPIs de autoatendimento usando painéis de análise de desempenho. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. O plug-in Análise de autoatendimento para Atendimento ao cliente ativa estes plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos: • Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) • Self-Service Analytics Core plug-in (com.snc.self_service_analytics_core) • Plug-in do PA de Análise de autoatendimento (com.snc.pa.self_service_analytics)
Redefinição de senha por autoatendimento [com.snc.password_reset]	Este plug-in permite que usuários autenticados localmente solicitem uma senha temporária caso esqueçam a atual. Os contatos do cliente podem solicitar uma nova senha no portal de autoatendimento do cliente. O plug-in Redefinição de senha de autoatendimento ativa o plug-in Redefinição de senha (com.glideapp.password_reset) se ele ainda não estiver ativo.
Dados de demonstração de anotações de tratamento especial [com.snc.shn_demo]	Fornece dados de demonstração para a aplicação Notas de tratamento especial.
Comunicações Direcionadas [com.sn_publications]	Fornece uma ferramenta para publicar e distribuir conteúdo e artigos para clientes internos e externos.
Dados de demonstração de comunicações direcionadas [com.snc.publications_demo]	Fornece dados de demonstração para a aplicação Comunicações direcionadas.
Registro de tempo para Atendimento ao cliente	Estende a funcionalidade das aplicações Gestão de registro de horas e Gestão de custos para Customer Service 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.

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
[com.snc.csm_time_recording]	
Balcão de serviços para CSM [com.snc.walkup_for_csm]	Walk-up Experience para Atendimento ao cliente permite o suporte na loja para ajudar check-ins no local, gerenciar filas e interações com o cliente.
Componentes de IU para portais do cliente [sn_ciwf_ui_cmpnt]	Este plug-in permite que você configure o comportamento, o conteúdo e o layout de um portal usando widgets de portal configuráveis.

Propriedades do Atendimento ao cliente

Use as propriedades do sistema para personalizar o. Customer Service Management aplicação.

Essas propriedades controlam as configurações de vários recursos diferentes, incluindo comunicação por e-mail, relacionamentos de contato de ativos e o Portal de atendimento ao consumidor.

Para acessar essas propriedades, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.

Você também pode acessar Customer Service Management Propriedades na tabela Propriedade do sistema [sys_properties] inserindo **sys_properties.list** No navegador de aplicações e pressione Enter. Em seguida, você pode filtrar a lista de propriedades por aplicação.

Tópicos relacionados

Propriedades instaladas com o Customer Service Management

Componentes instalados com plug-ins adicionais para Customer Service Management

Configurar dados de base

Com Customer Service Management, você pode importar ou criar informações do cliente, incluindo nomes, endereços e números de telefone; detalhes da conta; produtos e ativos; e contratos de serviço. Você também pode atribuir funções a usuários e criar relacionamentos com o cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os dados de base incluem todos os dados que você precisa configurar para oferecer suporte aos seus clientes. Isso inclui informações sobre:

- Clientes (usuários externos)
- Relacionamentos com o cliente
- Usuários (usuários internos, como agentes e funcionários)
- Funções de cliente e usuário
- Produtos e ativos
- Contratos e direitos 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.

Você pode importar e configurar a maioria desses dados de base usando Customer Service Management configuração assistida. Este recurso orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Para criar novos dados, como adicionar novas contas e contatos, você pode usar Customer Service Management aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Começar** .

   A configuração assistida é reaberta com uma página de diferentes categorias de Customer Service Management recursos que você pode configurar.
3. Na categoria Dados de base, clique em **Começar** .

   A página Dados básicos é aberta com uma lista de tarefas para configurar os diferentes tipos de informações do cliente.
4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar** .

Tarefas de configuração de dados de base

Tarefa	Descrição
Importar contas	No modelo business-to-business (B2B), uma conta é um cliente externo compatível. Importar e verificar dados de conta existentes. Para obter mais informações, consulte Importe contas e contatos com a configuração assistida. **Nota:** Depois de importar os dados da conta do cliente, você também deve defina a propriedade do sistema de código de conta .
Importar Contatos (B2B)	Um contato é um usuário que é um funcionário de uma conta. Importar e verificar dados de contato existentes. Para obter mais informações, consulte Importe contas e contatos com a configuração assistida.
Importar consumidores (B2C)	Um consumidor é um cliente no modelo de negócios empresa para consumidor (B2C). Importar e verificar dados do consumidor existentes. Para obter mais informações, consulte Importe consumidores com a configuração assistida.
Importar Usuários	Um usuário é um indivíduo que pode acessar sua instância. Importar e verificar dados do usuário existentes. Para obter mais informações, consulte Configurar usuários e grupos.
Importar Grupos	Um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Importar e verificar dados de grupo existentes. Para obter mais informações, consulte Configurar usuários e 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.

Tarefa	Descrição
Importar Membros do Grupo	Os usuários associados a um grupo são listados como membros do grupo. Importe e verifique dados de membros do grupo existentes.
Atribuir Funções	As funções controlam o acesso a recursos e capacidades. . Customer Service Management a aplicação fornece dois tipos de funções: ○ Funções internas para agentes e gerentes ○ Funções externas para clientes, parceiros e consumidores Atribua as funções necessárias a usuários internos e externos. Para obter mais informações, consulte Atribua funções aos usuários do CSM.
Criar Relacionamentos com o Cliente	Crie relacionamentos entre parceiros, contatos e clientes para tornar a gestão de contas e ativos fácil e flexível. Para obter mais informações, consulte Criar relacionamentos com o cliente. Você pode criar os seguintes tipos de relacionamentos: ○ Relacionamentos de contas bidirecionais ○ Hierarquia de conta ○ Relacionamentos do contato
Importar modelos de produtos	Um produto é um tipo de bem ou serviço que sua empresa vende e oferece suporte. Os modelos de produto identificam diferentes tipos de produtos, como serviço, hardware, software ou consumíveis. Para obter mais informações, consulte Importe modelos de produto com a configuração assistida.
Importar Produtos Vendidos	Produtos vendidos são produtos e componentes que foram vendidos para uma conta ou consumidor. A importação de produtos vendidos fornece uma visão geral do produto completo vendido para uma conta ou consumidor. Para obter mais informações, consulte Importe produtos vendidos com configuração assistida.
Criar relacionamentos de itens do catálogo e modelo de produto	Habilite o autoatendimento para que os clientes solicitem serviços em produtos criando relacionamentos entre modelos de produto e itens do catálogo. Para obter mais informações, consulte Configure o modelo de produto e os relacionamentos de item do catálogo.
Importar itens-base de instalação	Os itens-base de instalação representam as instâncias que foram configuradas para um cliente. Cada item-base de instalação faz referência ao registro do item de configuração do cliente. Para obter

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	mais informações, consulte Importe itens-base de instalação com a configuração assistida.
Importar Produtos Instalados	Os produtos instalados criam uma associação entre produtos vendidos e itens-base de instalação. Os produtos instalados também fornecem informações sobre os produtos vendidos e como eles são implantados ou instalados. Para obter mais informações, consulte Importe produtos instalados com a configuração assistida.
Importar Ativos	Um ativo é um produto ou instância específico compatível com um cliente. Há diferentes tipos de ativos e as informações para cada tipo de ativo são armazenadas em uma tabela diferente. Para obter mais informações, consulte Importe ativos com a configuração assistida.
Criar Relacionamentos de contato de ativo	Atribua ativos aos contatos do cliente responsáveis por gerenciar esses ativos. Se desejar, habilite uma propriedade que limita o acesso às informações do ativo apenas aos contatos atribuídos. Para obter mais informações, consulte Criar relacionamentos de contato de ativos.
Criar Contratos de serviços	Um contrato de serviço contém informações sobre o tipo de suporte fornecido a um cliente e pode incluir cobertura para ativos específicos. Também pode incluir vários direitos de serviço e SLAs. Para obter mais informações, consulte Criar contratos de serviço.
Criar direitos	Um direito define o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis. Os direitos são contados e rastreados usando dois tipos de unidades: Casos e horas. Para obter mais informações, consulte Configurar direitos.
Criar equipes de conta	As equipes de conta são compostas por funcionários que executam trabalhos ou funções específicos para uma conta específica. Crie essas funções ou definições de responsabilidade e atribua-as a funcionários e contatos. Para obter mais informações, consulte Criando uma equipe de conta.

Tradução automática

Dados do cliente

Dados do cliente para Customer Service Management (CSM) consiste em informações sobre pessoas que não fazem parte da sua organização, incluindo contas, contatos, consumidores e residências.

Contas

Uma conta é um cliente ou parceiro que vende e oferece suporte a outros clientes. As contas podem ser contas de cliente, contas de parceiro ou ambas, e suas informações são armazenadas na tabela Conta [customer_account].

Há dois tipos de contas: Contas de cliente e contas de parceiro.

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

- Um parceiro é um cliente externo compatível que vende e oferece suporte a outros clientes. Um parceiro pode relatar e gerenciar casos em nome dos clientes. Um parceiro também pode ser um cliente.
- Uma conta pode ser de cliente, de parceiro ou ambas. . **Cliente** e. **Parceiro** Os campos no formulário Conta denotam o tipo de conta.

Contatos

Um contato é um funcionário de uma conta e pode ser associado a apenas uma conta. Os contatos podem ter vários ativos e contratos de serviço e podem fazer login no Portal de atendimento ao cliente.

As informações de contato são armazenadas na tabela Contato [customer_contact].

Consumidores

Um consumidor é um cliente no modelo de negócios business-to-consumer (B2C) e suas informações são armazenadas na tabela Consumidor [csm_consumer].

Residências

Uma residência é um grupo de consumidores que vivem no mesmo endereço e compartilham produtos e serviços. Uma residência pode ter um chefe de residência designado e vários membros atuais. O chefe da residência tem acesso a todos os casos e informações para os outros membros da residência.

As informações da residência são armazenadas na tabela Residência [csm_household].

Configurar contas e contatos

Uma conta é um cliente externo compatível e um contato é um usuário que é um funcionário de uma conta.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há dois tipos de contas: Contas de cliente e contas de parceiro. . **Cliente** e. **Parceiro** Os campos no formulário Conta denotam o tipo de conta. Uma conta pode ser de cliente, de parceiro ou ambas.

Um parceiro é um cliente externo compatível que vende e oferece suporte a outros clientes. Um parceiro pode relatar e gerenciar casos em nome dos clientes. Um parceiro também pode ser um cliente.

Nota:
Depois de importar os dados da conta do cliente, você também deve defina a propriedade do sistema de código de conta .

Uma conta pode ter vários contatos, mas um contato pode ser associado a apenas uma conta. Um contato pode ter um ou mais ativos e contratos de serviço associados. Um contato também pode ter um ID de usuário e pode fazer login no portal do cliente.

Nota:
Um contato é um usuário no sistema. Se você criar um contato, essa pessoa também será adicionada à tabela Usuário (sys_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.

Procedimento

- Você pode importar contas e contatos existentes usando a configuração assistida.
- Você pode criar novas contas e contatos usando Customer Service Management aplicação.

Importe contas e contatos com a configuração assistida

Usar Customer Service Management configuração assistida para importar contas e contatos existentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de importar os dados da conta do cliente, você também deve defina a propriedade do sistema de código de conta .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Começar** .
2. Na categoria Dados de base, clique em **Começar** .
3. Clique em uma das seguintes opções:
   - **Contas de importação**
   - **Importar contatos**
4. Carregue dados de uma fonte de dados externa para um conjunto para importação.
5. Crie um mapa de transformação.
6. Execute o mapa de transformação para transferir os dados.
7. Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela de destino.

Códigos de conta e caminhos de conta

Um código de conta é um identificador exclusivo de uma conta, enquanto um caminho de conta estabelece a hierarquia de conta.

Códigos de conta

Um código de conta é uma chave exclusiva que identifica uma conta em uma instância da ServiceNow. Este código é armazenado no **Código da conta** Campo no formulário Conta.

Um código de conta deve ser exclusivo. Ao inserir um novo registro com o código de conta existente anteriormente na tabela Conta [customer_account], o valor do código resulta no seguinte erro:

```
java.sql.BatchUpdateException: Entrada duplicada para a chave account_path
```

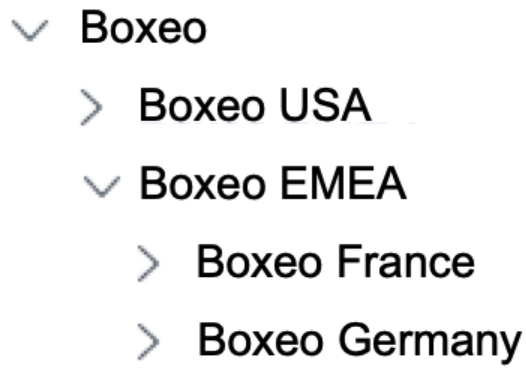
Caminhos da conta

Um caminho de conta estabelece a hierarquia entre diferentes contas. Este caminho é armazenado no **Caminho da conta** No formulário 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.

Um caminho de conta é uma combinação dos códigos de conta de cada conta na hierarquia. Por exemplo, vamos usar as seguintes contas para demonstrar caminhos de



conta.

Exemplo de contas para demonstrar caminhos de conta

Conta	Código de Conta	Caminho da Conta
Boxeo	~~~~1	1 Boxeo é a empresa matriz. O caminho da conta do Boxeo é o mesmo que o código da conta, o que indica que é o primeiro elemento na hierarquia.
Boxeo EUA	~~~~2	~~~~1/~~~~2 Boxeo USA é uma empresa secundária da Boxeo. A estrutura do caminho da conta é interpretada como Boxeo/Boxeo EUA.
Boxeo EMEA	~~~~3	~~~~1/~~~~3 A Boxeo EMEA é também uma empresa secundária da Boxeo e a estrutura do caminho da conta é interpretada como Boxeo/Boxeo EMEA.
Boxeo França	~~~~5	~~~~1/~~~~3/~~~~5 Boxeo France é uma empresa secundária da Boxeo EMEA. A estrutura deste caminho de conta é interpretada como Boxeo/Boxeo EMEA/Boxeo France.

Importando registros de conta

Se você criar seus registros de conta importando os dados de algum sistema de origem por meio de um mapa de transformação, certifique-se de executar as regras de negócio. O Caminho da conta é adicionado, atualizado e excluído com base na inserção, atualização e

Tradução automática

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

exclusão de registros na tabela Conta [customer_account] por meio das regras de negócio. Se as regras de negócio não forem executadas, isso poderá resultar em caminhos de conta vazios, o que pode resultar em problemas de acesso a dados.

Nota:
Se você não executar as regras de negócio durante a importação, execute o script no **Atualizar caminho da conta** regra de negócio para os registros recém-importados definirem os caminhos da conta corretamente.

Defina a propriedade Código da conta

Depois de importar as informações da conta do cliente, atualize o. *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path*propriedade com o valor de código de conta correto.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path*a propriedade do sistema armazena o. **Código da conta** Valor da conta do cliente criada mais recentemente na tabela Conta (customer_account).

Quando você cria um novo registro de conta do cliente, o sistema usa essa propriedade para determinar um valor de código de conta exclusivo para a conta. A propriedade é atualizada com este valor atribuído mais recente para que o próximo valor de código de conta possa ser definido como um valor exclusivo para a próxima inserção de registro de conta.

O valor de *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path*A propriedade deve corresponder ao valor do campo Código da conta do último registro de conta do cliente inserido. Quando você cria registros de conta do cliente importando dados de outras fontes ou instâncias, esses valores podem ficar fora de sincronia. Se esses valores não corresponderem, o sistema gerará um erro na criação do próximo novo registro na tabela Conta:

java.sql.BatchUpdateException: Entrada duplicada para a chave account_path

Use as etapas abaixo para corrigir esse erro.

Procedimento

1. Determine o código da conta da última conta criada.
2. Navegue até a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
3. Defina *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path*propriedade para o valor determinado na etapa 1.

Criar contas de cliente

Uma conta é um cliente externo compatível. Use Customer Service Management aplicação para criar registros de conta.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou 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

Há dois tipos de contas: Contas de cliente e contas de parceiro. . **Cliente** e. **Parceiro** Os campos no formulário Conta denotam o tipo de conta. Uma conta pode ser de cliente, de parceiro ou ambas.

Um parceiro é um cliente externo compatível que vende e oferece suporte a outros clientes. Um parceiro pode relatar e gerenciar casos em nome dos clientes. Um parceiro também pode ser um cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** e clique em uma das seguintes ações:
   - Para criar uma conta de cliente, clique em **Contas** .
   - Para criar uma conta de parceiro, clique em **Parceiros** .
2. Clique em **Novo** e preencha os campos em Formulário Conta .
   Quando um novo registro de conta de cliente é criado, o sistema usa o. `com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path`propriedade do sistema para determinar um valor de código de conta exclusivo para a conta. A propriedade é atualizada com este valor atribuído mais recente para que o próximo valor de código de conta possa ser definido como um valor exclusivo para a próxima inserção de registro de conta.

   Nota:
   Se esta propriedade for redefinida para o valor original, o sistema tentará criar novas contas com códigos de conta que já estão em uso, o que pode resultar em uma inserção inválida.

3. Clique em **Enviar**.

Crie endereços de conta adicionais

Uma conta pode ter vários endereços, como um endereço principal, bem como endereços de envio e faturamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O endereço principal de uma conta é armazenado em campos no Formulário Conta . Os endereços de envio e faturamento de uma conta são criados e armazenados no **Endereços** lista relacionada. Uma conta pode ter vários endereços de envio e faturamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas**.
2. Clique no número da conta desejada.
3. Em **Endereços** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. Preencha os campos no formulário Local.
5. Selecione um tipo de endereço **Faturamento** ou **Envio** .
6. **Opcional:** Habilite o. **Primário** campo.
   Se você tiver vários endereços de cobrança ou envio, use este campo para designar um como o endereço primário.
7. 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.

Criar contatos do cliente

Um contato é um usuário que é um funcionário de uma conta. Use Customer Service Management aplicação para criar registros de contato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma conta pode ter vários contatos, mas um contato pode ser associado a apenas uma conta. Um contato pode ter um ou mais ativos e contratos de serviço associados. Um contato também pode ter um ID de usuário e pode fazer login no portal do cliente.

Nota:
Um contato é um usuário no sistema. Se você criar um contato, essa pessoa também será adicionada à tabela Usuário (sys_user).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contatos**.
2. Clique em **Novo** E preencha os campos no formulário Contato.
3. Insira as informações de contato, como nome, endereço de e-mail e número de telefone.
4. Insira o nome da empresa do contato em **Conta** campo.
5. Selecione **Fuso horário** .
6. Selecione um **Idioma** .
7. Selecione um **Notificação** configuração.
8. Clique em **Enviar**.
   Depois que uma solicitação de registro é aprovada, o contato do cliente recebe um e-mail com um ID de usuário e senha temporária. Ao fazer login pela primeira vez, o contato é solicitado a mudar a senha.

Criar relacionamentos com o cliente

. Customer Service Management a aplicação fornece a capacidade de estabelecer diferentes tipos de relacionamentos entre parceiros, clientes e contatos.

Esses relacionamentos tornam a gestão de contas e ativos fácil e flexível. A tabela abaixo descreve os relacionamentos disponíveis com o cliente.

Relacionamentos com o cliente

Relacionamento	Descrição	Benefício
Relacionamento de conta bidirecional	Criar um relacionamento entre: • Uma conta de parceiro e uma conta de cliente. • Duas contas de cliente. Um relacionamento de conta bidirecional é criado usando um tipo de relacionamento de conta definido.	Um relacionamento de conta permite que os contatos de conta de parceiro com a função de parceiro ou a função de administrador de parceiro criem e gerenciem casos para sua conta de parceiro.
Hierarquia de conta	Criar um relacionamento primário-secundário entre contas.	Uma hierarquia de contas permite que um contato de conta com 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.

Relacionamentos com o cliente

Relacionamento	Descrição	Benefício
		função de administrador do cliente gerencie as contas secundárias.
Relacionamento de contato	Adicione um contato de uma conta de terceiros para uma das contas em um relacionamento de conta.	Um relacionamento de contato permite que um contato com a função de cliente ou de administrador do cliente gerencie a conta para a qual o relacionamento de contato foi estabelecido.

Hierarquia de conta

Use o recurso de hierarquia de contas para criar um relacionamento primário-secundário entre contas.

Uma hierarquia de conta representa a estrutura da entidade jurídica das contas e seus relacionamentos. Ele também representa os clientes, ativos e direitos de serviço de uma conta.

Os administradores do cliente podem fazer o seguinte para todas as contas na hierarquia:

- Exibir e criar casos.
- Exibir ativos e usuários.
- Exibir e gerenciar contatos.

O administrador do sistema define a hierarquia entre as contas no formulário Conta. No formulário Conta da conta secundária, selecione o primário em **Conta primária** campo. Se este campo não estiver preenchido, a conta será uma conta de nível superior.

Depois que a hierarquia de contas for definida, ela será exibida no formulário Conta da conta primária. Se uma conta primária for atualizada ou excluída, a hierarquia de todas as contas secundárias também será atualizada.

Exiba a hierarquia de contas

A hierarquia de contas usa uma estrutura de árvore para mostrar as contas primária, secundária e irmã. Duas exibições diferentes da hierarquia de contas estão disponíveis. Em ambas as exibições, a conta atual é realçada na estrutura da conta.

- A exibição primária exibe a conta atual, a conta primária (se aplicável) e todas as contas secundárias ou irmãs.
- A exibição completa exibe toda a estrutura da organização a partir da conta raiz.

Os agentes de atendimento ao cliente podem:

- Expandir e recolher a estrutura de árvore.
- Alterne entre a exibição primária e a exibição completa.
- Clique em uma conta para abrir o formulário Conta relacionada.

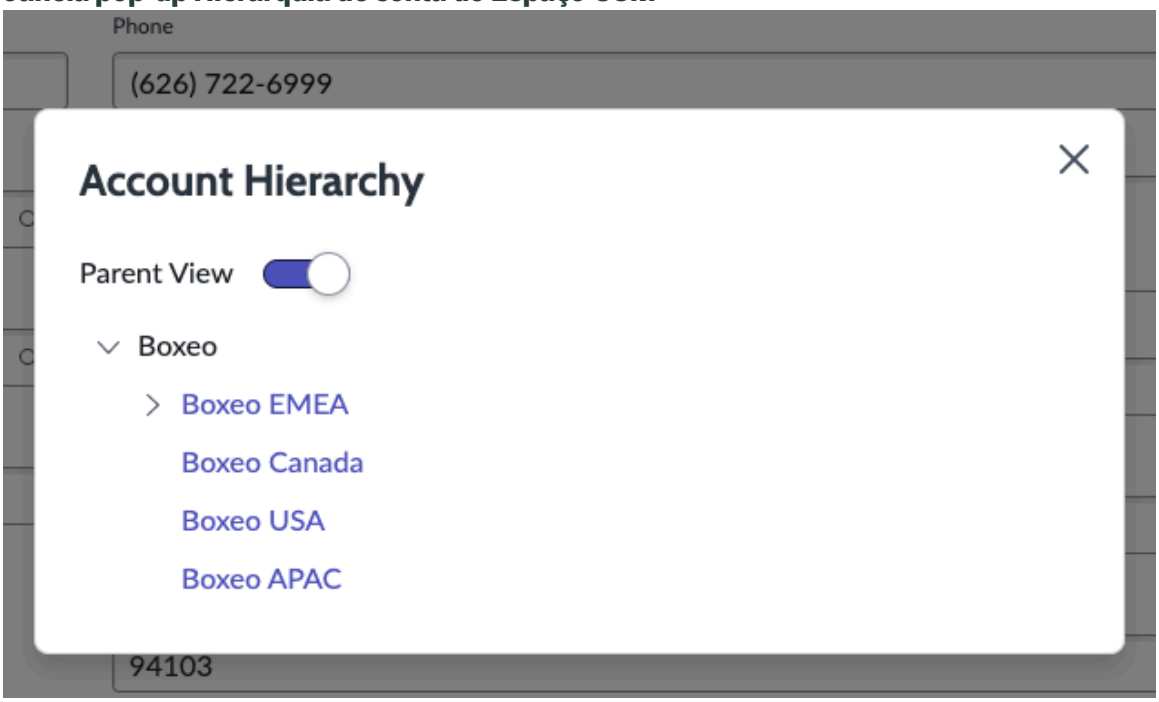
Tradução automática

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

Hierarquia de contas no Espaço do agente do CSM

No formulário Conta, os agentes de atendimento ao cliente podem clicar no ícone Abrir hierarquia ( ) no **Nome** Campo para ver os relacionamentos da conta primária-secundária na janela pop-up Hierarquia de contas. A hierarquia de contas está disponível para contas que têm uma conta primária ou secundária.

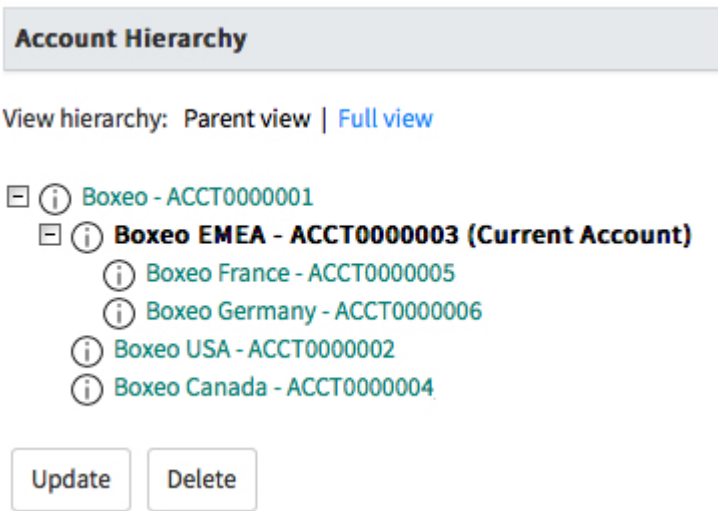
Janela pop-up Hierarquia de conta do Espaço CSM



Hierarquia de conta na interface da plataforma

Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir informações da conta na seção Hierarquia de contas no formulário Conta.

Hierarquia de contas (interface da plataforma)



Crie uma hierarquia de conta

Crie um relacionamento primário-secundário entre duas contas.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas**.
2. Selecione a conta secundária desejada.
3. Selecione o primário desta conta no **Conta primária** campo.
4. Clique em **Atualizar**.
   A hierarquia de contas é exibida em um mapa de árvore no formulário Conta da conta primária.

Relacionamentos de contas bidirecionais

Um relacionamento de conta bidirecional é um relacionamento que existe entre duas contas. Você pode criar relacionamentos de conta entre duas contas de cliente ou entre uma conta de parceiro e uma conta de cliente.

Um relacionamento de conta bidirecional é baseado em um tipo de relacionamento de conta definido. Criar um relacionamento de conta bidirecional é um processo de duas etapas que envolve:

- Definir os tipos de relacionamentos que existem entre seus parceiros e clientes.
- Usando esses tipos de relacionamento para criar registros de relacionamento entre contas selecionadas.

Você pode exibir registros de relacionamento no formulário Conta para qualquer uma das contas no relacionamento. Esses registros são armazenados no **Relacionamentos de conta** lista relacionada.

Para relacionamentos entre uma conta de parceiro e uma conta de cliente, os contatos da conta de parceiro com a função de parceiro ou a função de administrador de parceiro podem criar e gerenciar casos para suas contas de cliente.

Tipos de relacionamento de conta

Um tipo de relacionamento de conta define um relacionamento que pode existir entre contas. Usuários com a função de administrador do sistema podem definir os seguintes tipos de relacionamento de conta:

- Conta para conta
- Parceiro para conta

Ao criar um tipo de relacionamento de conta, você define as seguintes informações no formulário Tipo de relacionamento de conta:

- O tipo de **origem** conta (conta ou parceiro).
- O tipo de **destino** conta (conta ou parceiro).
- O relacionamento entre a conta de origem e a conta de destino.
- O relacionamento reverso entre a conta de origem e a conta 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.

Formulário Tipo de relacionamento da conta

Nota:
Um tipo de relacionamento de conta padrão é fornecido para contas de parceiro.

Registros de relacionamento de conta

Depois que um tipo de relacionamento de conta é definido, os usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem usá-lo para criar relacionamento entre contas ou parceiros específicos. Um registro de relacionamento de conta inclui as seguintes informações:

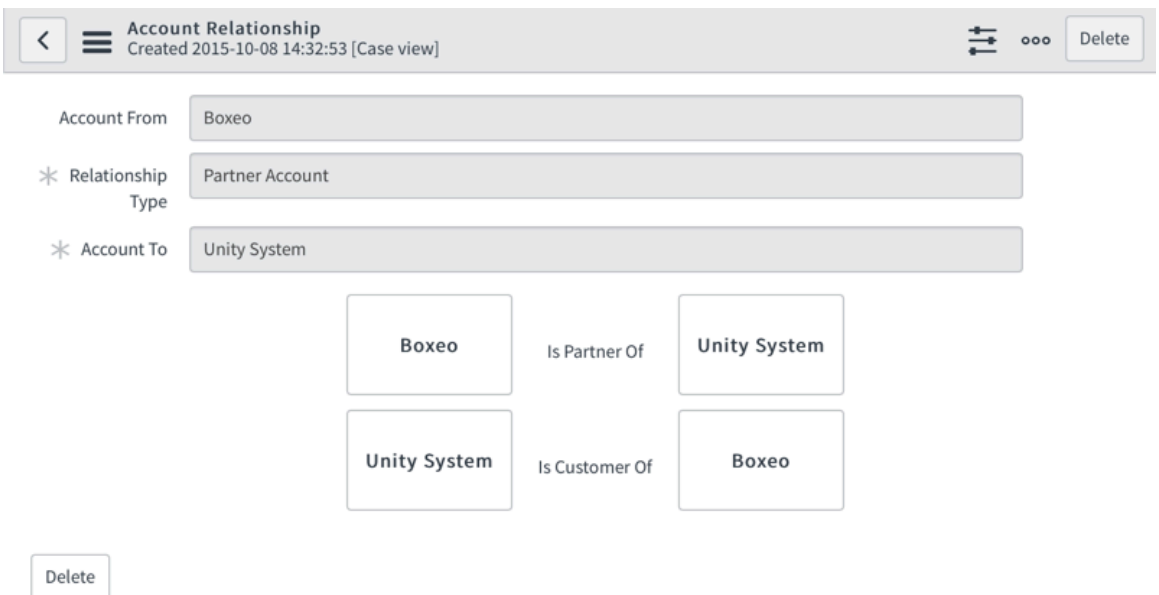
- Uma conta de origem, selecionada em **Conta de** campo.
- Uma conta de destino, selecionada em **Conta para** campo.
- O tipo de relacionamento de conta no qual este registro de relacionamento se baseia.
- O relacionamento e o relacionamento reverso das contas selecionadas.

Exiba um registro de relacionamento de uma das contas:

- O relacionamento (**Conta de origem** > **Conta de destino**) aparece em **Relacionamentos de conta** lista relacionada no registro da conta de origem.
- O relacionamento reverso (**Conta de destino** > **Conta de origem**) aparece em **Relacionamentos de conta** lista relacionada no registro da conta de destino.

Selecione o registro Relacionamento da conta em qualquer uma das contas para ver o formulário Relacionamento da conta.

Formulário Relacionamento da conta



Tradução automática

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

Você também pode exibir registros de relacionamento de conta que usam um tipo de relacionamento de conta específico. Essas informações aparecem como uma lista relacionada no formulário Tipo de relacionamento de conta. Esta lista mostra a conta de origem (**Conta de** e a conta de destino (**Conta para** para cada registro de relacionamento de conta.

Crie um tipo de relacionamento de conta

Crie um tipo de relacionamento de conta definindo os tipos de contas de origem e de destino e fornecendo um nome para o relacionamento entre essas contas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as etapas abaixo para criar um tipo de relacionamento de conta.

Você pode editar um tipo de relacionamento de conta existente alterando os tipos de contas de origem e de destino e o nome do relacionamento existente entre essas contas. Se esse tipo de relacionamento de conta estiver sendo usado por qualquer registro de relacionamento de conta, o **Relacionamento** e. **Relacionamento reverso** os campos nesses registros são atualizados automaticamente.

Você também pode excluir um tipo de relacionamento de conta existente.

- Se não houver registros de relacionamento de conta que usem o tipo de relacionamento de conta, ele será simplesmente excluído.
- Se houver registros de relacionamento de conta ativos que usam o tipo de relacionamento de conta, uma tentativa de excluir esse tipo de relacionamento resultará em uma mensagem de aviso. Excluir um tipo de relacionamento de conta também exclui os registros de relacionamento com base nesse tipo.

Os tipos de relacionamento de conta podem ser definidos como inativos a qualquer momento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Tipos de Relacionamento de Conta**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Tipo de relacionamento de conta.

Campos de formulário Tipo de relacionamento de conta

Campo	Definição
Tipo de relacionamento	Um nome exclusivo que identifica o tipo de relacionamento. Por exemplo, Provedor de serviços.
De	O tipo de conta de origem para este tipo de relacionamento; pode ser uma conta ou um parceiro.
Relacionamento	Um campo de texto em que você pode nomear o relacionamento da conta de origem para a conta de destino. Por exemplo, Provedor de serviço para.
Para	O tipo de conta de destino deste tipo de relacionamento; pode ser uma conta ou um parceiro.

Tradução automática

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

Campo	Definição
Relacionamento inverso	Um campo de texto em que você pode nomear o relacionamento reverso da conta de destino para a conta de origem. Por exemplo, Cliente de.
Ativo	Define o tipo de relacionamento da conta como ativo ou inativo. Tipos de relacionamento de conta ativos podem ser usados para criar registros de relacionamento de conta. Um tipo de relacionamento de conta pode ser definido como inativo a qualquer momento.

4. Clique em **Enviar**.
   O novo tipo de relacionamento de conta aparece na lista Tipos de relacionamento de conta.

Crie um registro de relacionamento de conta

Crie um registro de relacionamento de conta selecionando o tipo de relacionamento de conta e, em seguida, selecionando as contas envolvidas no relacionamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O administrador do sistema pode criar um registro de relacionamento para uma conta do **Relacionamentos de conta** Lista relacionada no formulário Tipo de relacionamento de conta.

O gerente de atendimento ao cliente e o administrador do sistema podem criar um registro de relacionamento para uma conta do **Relacionamentos de conta** lista relacionada no registro da conta ou do parceiro.

Excluir um registro de relacionamento para uma conta também exclui o registro de relacionamento reverso.

Nota:
Excluir um registro de relacionamento não afeta os casos de atendimento ao cliente que se referem ao registro de relacionamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** ou **Parceiros** .
2. Selecione uma conta.
3. Em **Relacionamentos de conta** lista relacionada, selecione **Novo** .
4. Preencha os campos no formulário Relacionamento da conta.

Campos do formulário Relacionamento da conta

Campo	Definição
Conta de origem	A conta de origem deste relacionamento. Se você estiver criando o relacionamento a partir de uma conta ou registro de parceiro, este campo será preenchido automaticamente; caso contrário, faça uma seleção na lista Contas.
Tipo de relacionamento	Selecione o tipo de relacionamento de conta para este registro. Se você estiver criando o registro a partir de um formulário Tipo de relacionamento de conta, este campo será preenchido automaticamente. Caso contrário, faça uma seleção na lista Tipos de relacionamento de conta, que mostra todos os tipos de relacionamento de conta 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.

Campo	Definição
Conta de destino	A conta de destino deste relacionamento.
Ordem	Especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

5. Selecione **Enviar**.

Depois que um registro de relacionamento é criado, ele aparece em dois lugares:

- O relacionamento aparece em **Relacionamentos de conta** lista relacionada no registro da conta de origem.
- O relacionamento reverso aparece em **Relacionamentos de conta** lista relacionada no registro da conta de destino.

Relacionamentos do contato

Você pode adicionar um contato de uma conta para outra conta usando um relacionamento de contato no Customer Service Management (CSM) aplicação. Ao usar relacionamentos de contato, você pode executar ações em nome das contas com as quais estabeleceu um relacionamento de contato.

Visão geral do relacionamento de contato

Um contato é um usuário que atua como funcionário de uma conta. Para associar um contato a contas adicionais, são usados relacionamentos de contato. Esses relacionamentos de contato permitem que um contato com a função de cliente ou de administrador do cliente gerencie a conta com a qual você estabeleceu um relacionamento de contato. Esses contatos podem exibir as informações e executar ações em nome das contas, como criar ou atualizar casos no portal do cliente.

Tópicos relacionados

Configurar um relacionamento de contato

Crie um relacionamento de contato para uma conta

Formulário de relacionamento de contato

Configurar um relacionamento de contato

Você pode configurar um relacionamento de contato para estabelecer um relacionamento entre uma conta e um contato no Customer Service Management (CSM) aplicação.

Configurar os contatos a serem associados a uma conta

Ao criar um relacionamento de contato, você seleciona um usuário no **Contato** campo. Este campo exibe os contatos de:

- Todas as contas no relacionamento de conta
- Todas as contas na hierarquia de contas
- Todas as contas, se for `sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy`a propriedade do sistema está definida como **falso** . No entanto, quando `sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy`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.

propriedade do sistema está definida como **verdadeiro** somente os contatos na hierarquia de conta e no relacionamento de conta são exibidos.

Nota:
Por padrão, o *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy*a propriedade do sistema está definida como **verdadeiro** .

Se você for um gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager), poderá criar, atualizar, excluir e exibir a lista de relacionamentos de contato de uma conta. Se você for um gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) ou um agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent), poderá exibir uma lista dos relacionamentos de contato de uma conta.

Quando você seleciona uma responsabilidade para o contato, as responsabilidades disponíveis são as definições de responsabilidade criadas com um tipo de **Contato** .

Nota:
Um contato só pode ser atribuído com uma responsabilidade por conta.

Configurar vários relacionamentos de contato por conta para um contato

. Vancouver a versão, a configuração de vários relacionamentos de contato para um contato com uma conta não foi habilitada. O índice exclusivo no nível do banco de dados company_contact só pode ser desativado pelos administradores.

Começando com Vancouver versão, o. Customer Service Management (CSM) a aplicação substituiu o índice exclusivo e introduziu o. **Impedir duplicação para contato de conta** regra de negócio. Esta regra de negócio permite que os administradores desabilite a restrição de uma combinação de índice exclusiva no relacionamento de contato definindo o. **Ativo** sinalizador para **Falso** . Como resultado, um administrador pode atribuir várias responsabilidades por conta para um contato.

Crie um relacionamento de contato para uma conta

Crie um relacionamento de contato para uma conta selecionando um contato e atribuindo uma responsabilidade a esse contato no Customer Service Management (CSM) aplicação. Por meio desse relacionamento, um contato pode gerenciar com eficácia as contas e executar ações em nome das contas associadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Começando com Yokohama versão, Customer Service Management (CSM) introduzido o. Impedir duplicação para contato de conta regra de negócio. Ao usar esta regra de negócios, um administrador pode atribuir várias responsabilidades por conta para um contato.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** ou **Parceiros** .
2. Selecione uma conta.
3. Na lista relacionada Relacionamentos de contato, 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.

Campos do formulário de relacionamento de contato

Campo	Definição
Conta	A conta à qual o contato está atribuído. Este campo é preenchido automaticamente.
Contato	O contato do cliente selecionado para cumprir a função ou responsabilidade. A lista Contatos inclui contatos de qualquer parceiro ou conta relacionada, bem como contatos da hierarquia de contas.
Tipo	Define o rótulo do relacionamento com o usuário selecionado. Você pode selecionar o tipo na lista de configurações de parte relacionada. **Nota:** Começando com Yokohama versão, o. **Tipo** O campo é adicionado ao formulário Relacionamento de contato. Para obter mais informações sobre como preencher **Tipo** campo para dados existentes, consulte Preencha o campo Tipo nas tabelas de relacionamento usando o script de correção.
Responsabilidade	Função ou responsabilidade selecionada para este contato do cliente. **Nota:** Como parte da criação de uma definição de responsabilidade, o administrador pode especificar se a responsabilidade é exclusiva. Em caso afirmativo, a responsabilidade só pode ser atribuída a um contato por conta. Para obter mais informações, consulte Criar equipes de conta .
Ordem	Especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

5. Selecione **Enviar**.
   O nome do contato, a conta e a responsabilidade são adicionados à lista relacionada Relacionamentos de contato.

Criando uma equipe de conta

Crie uma equipe de conta composta por funcionários e contatos de clientes que executam os trabalhos ou funções de uma conta específica no Customer Service Management (CSM) aplicação. Ao definir as responsabilidades ou funções da sua equipe e dos contatos do cliente, você garante que sua equipe de conta tenha as funções e funções para oferecer suporte às contas do cliente.

Se você tiver a função de administrador, poderá criar uma equipe de conta usando uma definição de responsabilidade. Ao definir as responsabilidades necessárias para esta equipe de conta, você cria os relacionamentos entre as diferentes entidades, como contas, contatos e muito mais.

Você pode criar dois tipos de definições de responsabilidade. Você pode criar uma definição para um funcionário e uma definição para um contato.

Nota:
Se você tiver a função de administrador, também poderá excluir as definições que não são mais usadas. Uma definição só pode ser excluída se não tiver entradas.

Tradução automática

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

Depois que essas definições ou funções forem criadas, o sn_customerservice_manager poderá usar essas funções para executar as seguintes tarefas:

- Crie uma equipe de conta selecionando uma conta, selecionando uma função e atribuindo uma função a um funcionário.
- Adicione um relacionamento de contato a uma conta selecionando uma conta, selecionando uma função e atribuindo uma função a um contato.

Os usuários atribuídos a esta função são exibidos na lista relacionada Membros da equipe da conta no formulário Definição de responsabilidade. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Crie uma definição de responsabilidade
- Configure o acesso por meio da configuração Acesso de responsabilidade

Atribuir um membro de equipe a uma conta

Atribua um membro da equipe a uma conta selecionando um funcionário e sua função ou responsabilidade no Customer Service Management (CSM) aplicação. Quando você atribui um membro da equipe a uma conta com responsabilidade de gerente de conta, ele pode exibir as informações e executar ações em nome das contas, como criar ou atualizar casos no portal do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Nota:
O plug-in Usuário colaborador do CSM (com.snc.csm_contributor_user) deve ser instalado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você for o administrador do sistema, poderá atribuir um membro da equipe a uma conta na lista relacionada Membros da equipe da conta no formulário Definição de responsabilidade.

Se você for o gerente de atendimento ao cliente, poderá atribuir um membro da equipe a uma conta na lista relacionada Membros da equipe da conta no registro da conta ou do parceiro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** ou **Parceiros** .
2. Selecione uma conta.
3. Na lista relacionada Membros da equipe da conta, selecione **Novo** .
   O membro da equipe de conta deve ter a função sn_customerservice.relationship_contributor.
4. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário Membro da equipe da conta

Campo	Definição
Conta	Conta à qual o usuário está atribuído. Se você estiver atribuindo um usuário de uma conta ou registro de parceiro, este campo será preenchido automaticamente. Caso contrário, você pode selecionar uma conta na lista Contas.
Usuário	Funcionário selecionado para cumprir a função ou responsabilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Definição
	Nota: Começando com Vancouver A equipe externa da organização de serviço [sn_csm_service_organization_external_staff] pode ser adicionada como gerentes de relacionamento da conta por meio de Membros da equipe da conta (Relacionamentos da equipe da conta).
Tipo	Define o rótulo do relacionamento com o usuário selecionado. Você pode selecionar o tipo na lista de configurações de parte relacionada. **Nota:** Começando com Yokohama versão, o. **Tipo** O campo é adicionado ao formulário Membro da equipe da conta. Para obter mais informações sobre como preencher **Tipo** campo para dados existentes, consulte Preencha o campo Tipo nas tabelas de relacionamento usando o script de correção.
Responsabilidade	Função ou responsabilidade selecionada para este funcionário.
Ordem	Especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

5. Selecione **Enviar**.

Modelo de dados de endereço aprimorado para contas

Defina endereços uma vez e reutilize-os em uma hierarquia de contas ou em hierarquias de contas.

Muitas vezes, as empresas precisam compartilhar endereços entre contas, dentro de uma hierarquia de contas ou entre hierarquias. Um modelo de dados de endereço aprimorado possibilita vincular um local a várias contas sem criar vários registros de local.

O modelo de dados de endereço aprimorado mantém o relacionamento entre contas e endereços em uma nova tabela. Por padrão, este recurso está habilitado para os novos clientes da Gestão de atendimento ao cliente (CSM). No entanto, é opcional para clientes de upgrade.

Tópicos relacionados

- Tabela de endereço da conta
- Habilitar modelo de endereço aprimorado para contas
- Associe um endereço a uma conta
- Reutilizar endereços entre várias contas

Tabela de endereço da conta

Evite a duplicação de registros de endereço usando a tabela Endereço da conta.

A tabela Endereço da conta [account_address_relationship] mantém o relacionamento entre um endereço e as contas que usam esse endereço.

A tabela Endereço da conta elimina a necessidade de duplicar registros de endereço que precisam ser reutilizados em várias contas. A tabela Endereço da conta fornece detalhes como o nome e o local da conta. A tabela também fornece informações sobre o tipo de endereço da conta e se a conta é primária ou não.

Tradução automática

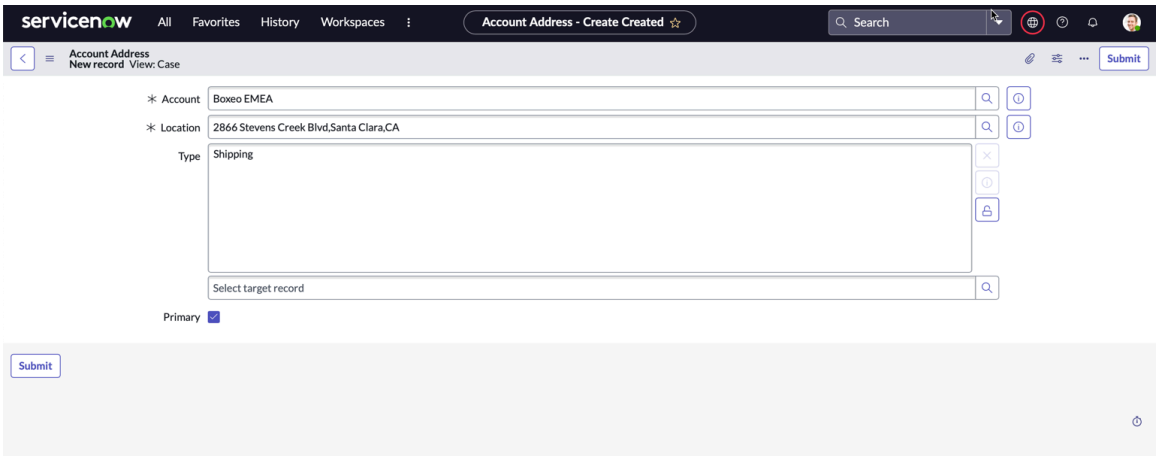
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

A tabela Endereço da conta está disponível para uso quando o recurso Modelo de dados de endereço aprimorado para contas está habilitado. Para obter mais informações sobre como habilitar o recurso e configurar a tabela Endereço da conta, consulte Habilitar modelo de endereço aprimorado para contas. Quando o compartilhamento de endereços está habilitado, a lista relacionada de endereços da conta fica visível nos formulários Conta e local.

Tabela de endereços da conta

Campo	Descrição
Local	O local ou endereço associado à conta.
Conta	O nome associado à conta.
Primário	Uma conta só pode ter um endereço primário.
Tipo	O tipo de endereço da conta, seja Cobrança, Envio ou Correspondência.

Formulário Endereço da conta



Tópicos relacionados

Habilitar modelo de endereço aprimorado para contas

Associe um endereço a uma conta

Acesso ao endereço da conta para contatos

Permita que contatos e funções semelhantes acessem endereços vinculados a suas contas. Este acesso permite que eles exibam e selecionem endereços relacionados à conta e os registros de local correspondentes vinculados a essas contas.

Visão geral do endereço da conta

A tabela Endereços da conta [account_address_relationship] atua como uma ponte entre contas e locais, permitindo que você associe vários locais a uma única conta. Eles também permitem a reutilização do mesmo registro de endereço em várias contas usando referências compartilhadas.

Visão geral de contas acessíveis

Contas acessíveis são contas de cliente que um contato pode acessar com base em sua função e configuração de acesso. Os contatos podem acessar suas contas por meio 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.

- Associação direta com contas
- Associação às contas por meio de relacionamentos com o cliente
- Funções atribuídas ou permissões da lista de controle de acesso (ACL)

Este recurso estende o endereço da conta e o acesso ao local para funções externas, como:

- Contato [sn_customerservice.customer]
- Entrar em contato com o administrador [sn_customerservice.customer_admin]
- Gerente de caso do cliente [sn_customerservice.Customer_case_manager]
- Administrador de conta do cliente [customer_account_admin]
- Parceiro [sn_customerservice.partner]
- Administrador de parceiro [sn_customerservice.Partner_admin]
- Gerente de contato (interno) [sn_customerservice.contact_manager]
- Funções que herdam a função Contato [sn_customerservice.customer]

Cada uma dessas funções externas já tem acesso às contas associadas. Anteriormente, eles não tinham acesso aos endereços e locais de conta associados. Com essa melhoria, eles podem acessar os endereços de conta relacionados e os registros de local dessas contas.

Acesso de contato a endereços relacionados à conta

Os contatos podem acessar endereços de conta e registros de local correspondentes por meio de diferentes tipos de relacionamentos de conta. Esses relacionamentos determinam quais contas e endereços eles podem exibir ou interagir.

- Minha conta: É um relacionamento direto e individual entre o contato e a conta atribuída. Por exemplo, um provedor de serviço é adicionado como um contato na conta primária. Por meio da hierarquia primário-secundário, eles podem exibir e gerenciar casos, endereços e locais em contas secundárias em diferentes regiões.
- Outras contas acessíveis: São contas adicionais que os contatos podem acessar indiretamente, por meio de um dos seguintes relacionamentos:
  - Hierarquia de contas: O acesso é herdado por meio de relacionamentos de conta primária-secundária. Se um contato estiver associado à conta primária, ele poderá acessar automaticamente as contas secundárias. Por exemplo, um gerente DE TI global associado à conta primária pode exibir e gerenciar casos, endereços e registros de local de equipes regionais em contas secundárias.
  - Relacionamento de conta: O acesso é concedido por meio de associações formais entre duas contas de cliente que não fazem parte de uma hierarquia e podem ser unidirecionais ou bidirecionais. Por exemplo, uma conta de parceiro que gerencia o suporte para produtos de outra organização. Por meio desse relacionamento, os contatos da conta do parceiro podem acessar os endereços da conta do cliente associada.
  - Relacionamento de contato: O acesso é concedido quando um contato é vinculado a outra conta de cliente à qual ele não pertence diretamente. Esse relacionamento é comumente usado quando um contato trabalha em várias contas, como um provedor de serviços externo. Por exemplo, um consultor que trabalha com três organizações cliente pode acessar os endereços e locais associados de todas as três contas.

Tradução automática

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

Habilitar modelo de endereço aprimorado para contas

Use a tabela Endereço da conta no recurso de modelo de dados de endereço aprimorado para vincular um local a várias contas sem criar registros de local duplicados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça um backup dos dados de local associados a contas da tabela Local [cmn_location].
2. Crie os campos de relacionamento personalizados na tabela Endereço da conta [account_address_relationship] se eles já tiverem sido criados na tabela Local.
   Os campos recém-criados na tabela Endereço da conta devem ter o mesmo nome e tipo que os campos na tabela Local. O sistema de base fornece dois campos de relacionamento.
   - **Tipo**
   - **primário**

   Esses campos de relacionamento são criados na tabela Endereço da conta [account_address_relationship]. Para obter mais informações sobre como criar campos em uma tabela, consulte Adicione e personalize um campo em uma tabela .
3. Atualize o código personalizado que faz referência à tabela Endereço da conta.
   O código personalizado pode incluir elementos que buscam o endereço das contas na tabela Endereço da conta. Esses elementos podem ser qualificadores de referência, inclusões de script, regras de negócio e ACLs que fazem referência à tabela Local.
4. Mova os dados relacionados à conta da tabela Local para a tabela Endereço da conta.
5. Execute o script de migração a seguir.

```
var customRelationshipFields = []; //Add custom relationship fields (if any).
var account = ""; //You must specify the sys_id of the account if you wish to migrate location
 data for that account (mostly to be used during re-run).
var migrateChildAccountLocations = false; // This value must be set to true if you wish to
 migrate the locations of the child accounts associated with the specified account (mostly to
 be used during re-run).
new
 sn_cs_base.CSDataFix().migrateLocationDataToAccountAddress(customRelationshipFields,
 account, migrateChildAccountLocations);
```

   Executar uma nova execução do script se houver uma diferença entre o número de registros que devem ser migrados e o número de registros já migrados. Em caso de uma nova execução, os locais já migrados não serão migrados novamente. Para executar novamente a migração para locais já migrados, exclua os registros correspondentes na tabela de endereços da conta.
6. Evite a entrada acidental de dados desativando os campos Conta e Relacionamento personalizado da tabela Local.

   Nota:
   Você não deve desativar o Tipo e os Atributos Primários.

   Esta desativação remove os campos Conta e Relacionamento personalizado dos formulários, listas e listas relacionadas ao local.

Tradução automática

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

7. Defina a propriedade do sistema *enable_account_address_sharing* como verdadeira.
   Esta propriedade habilita os modelos de dados de endereço aprimorados para contas. A lista relacionada Endereços da conta é exibida no formulário Conta e local.

Associe um endereço a uma conta

Você pode associar endereços a uma conta usando a lista relacionada Endereço da conta no formulário Conta ou no formulário de local.

Antes de Iniciar

Nota:
Você deve possuir o privilégio Atualizar ou a autoridade para conceder acesso de atualização às informações da conta para habilitar a associação de locais (endereços da conta) à conta.

Função necessária: admin ou customer_admin ou sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Associe um endereço a uma conta do formulário Conta ou do formulário de local.
   - Para associar um endereço a uma conta no formulário Conta, navegue até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contas**.
   - Para associar um endereço a uma conta no formulário de local, selecione **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Localizações**.
2. Selecione uma conta na lista de contas existentes.
3. Navegar até **Lista relacionada** > **Endereços da conta** e selecione **Novo** .
4. Preencha os detalhes no formulário de endereço da conta e selecione **Enviar** .
   Para obter mais informações sobre os campos da tabela, consulte Tabela de endereço da conta.

Reutilizar endereços entre várias contas

Os usuários podem reutilizar os mesmos endereços entre vários registros de conta.

Os usuários podem reutilizar o mesmo endereço entre várias contas na hierarquia de contas ou entre contas não relacionadas. Use o recurso de hierarquia de contas para criar um relacionamento primário-secundário entre contas.

Para permitir o compartilhamento de endereços entre contas na hierarquia de contas, consulte Compartilhamento de endereços por meio da hierarquia de contas.

Para compartilhar endereços entre contas não relacionadas, consulte Compartilhe um endereço por meio de contas não relacionadas.

Compartilhamento de endereços por meio da hierarquia de contas

Os usuários podem reutilizar o mesmo endereço entre várias contas na hierarquia de contas.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contas**.
2. Selecione uma conta e navegue até **Lista relacionada** > **Endereços da conta** .

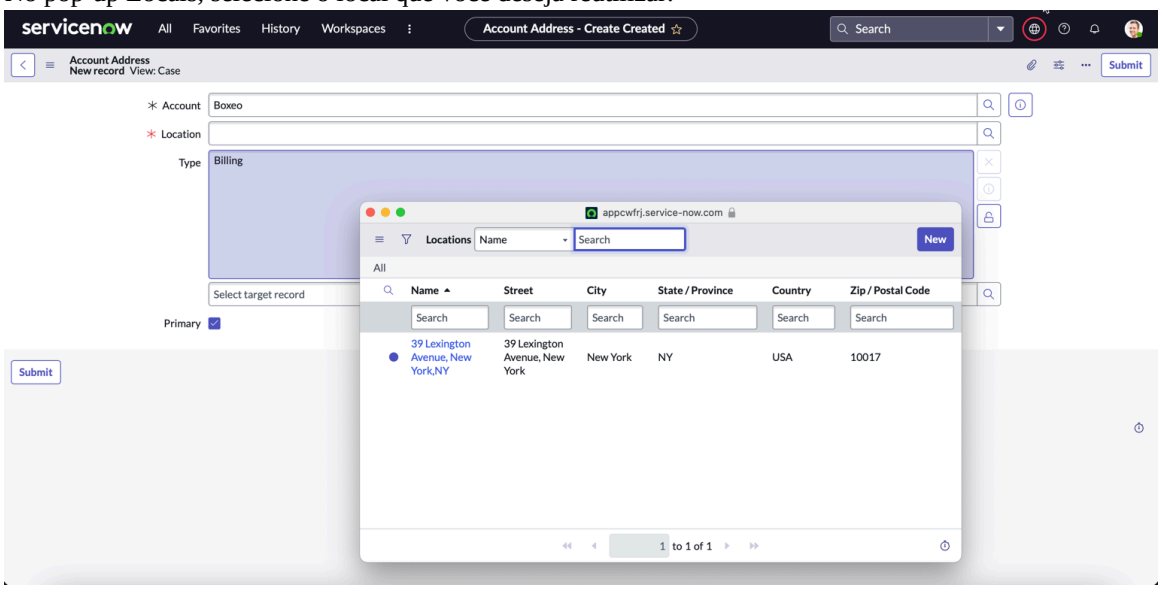
Tradução automática

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

3. Selecione **Novo**.
4. Veja todos os locais associados à conta selecionada na hierarquia de contas selecionando o ícone de pesquisa ao lado de **Local** campo.

Nota:
. **Conta** o campo já está preenchido com o nome da conta.

5. No pop-up Locais, selecione o local que você deseja reutilizar.



6. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Reutilizar endereços entre várias contas

Compartilhe um endereço por meio de contas não relacionadas

Compartilhe um endereço por meio de contas não relacionadas

Permita que os usuários reutilizem o mesmo endereço entre várias contas não relacionadas. Os usuários podem compartilhar um endereço entre várias contas usando **Local** Campo no formulário Endereço da conta.

Antes de Iniciar

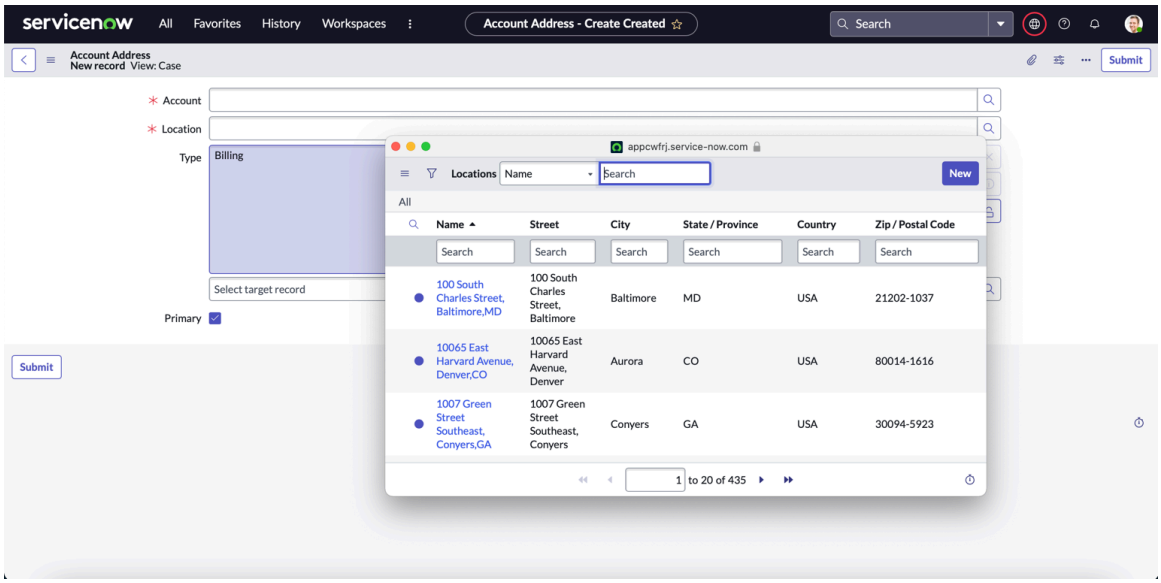
Função necessária: admin ou sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contas**.
2. Selecione uma conta e navegue até **Lista relacionada** > **Endereços da conta** .
3. Selecione **Novo**.
4. Selecione o ícone de pesquisa ao lado de **Local** campo.
5. No pop-up, selecione um local que você deseja reutilizar.

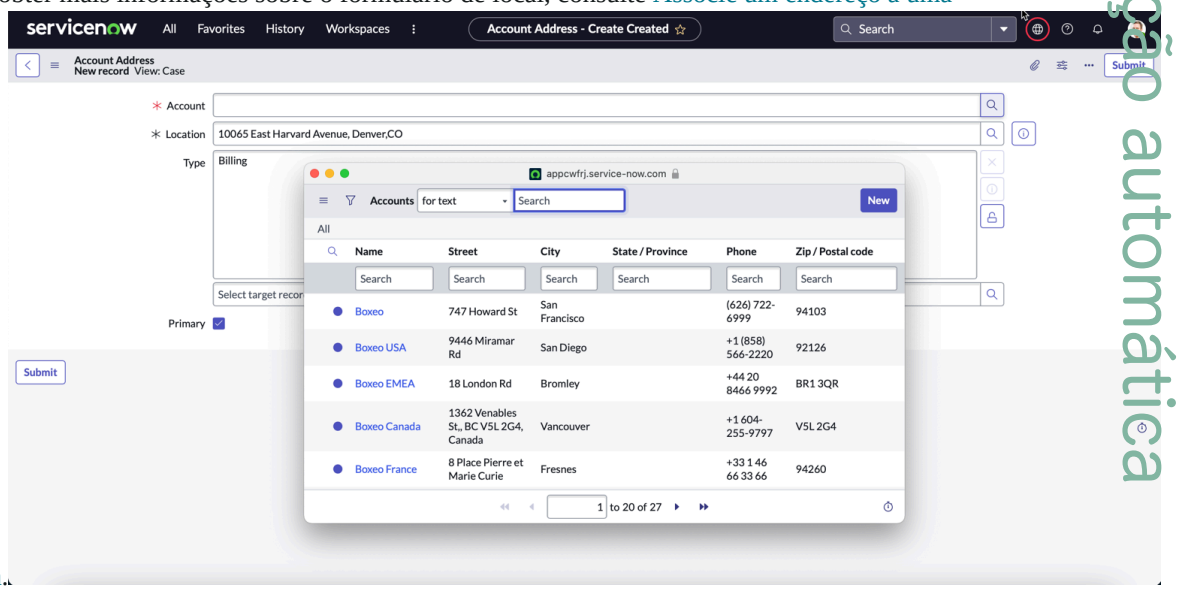
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Clique no ícone de pesquisa ao lado de **Conta** campo.
7. Escolha a conta para a qual você deseja reutilizar o endereço.

> **Nota:**
> Você pode reutilizar endereços por meio de contas não relacionadas no formulário de local. Para obter mais informações sobre o formulário de local, consulte Associe um endereço a uma conta..



Tópicos relacionados

Reutilizar endereços entre várias contas

Compartilhamento de endereços por meio da hierarquia de contas

Excluindo ou editando um endereço no formulário de local

Como usuário, você pode editar ou excluir um registro existente na tabela de endereços da conta sem afetar nenhum outro registro associado. Para usar esse recurso, você deve ser um administrador ou um sn_customerservice_manager.

Se um registro de local estiver associado a várias contas, você deverá ter acesso de atualização a todas as contas associadas para modificar os campos do registro de local. Este requisito de acesso confirma que os detalhes do local só podem ser

Tradução automática

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

atualizados quando você tem as permissões necessárias para cada conta vinculada ao local compartilhado.

Para excluir um endereço na tabela de locais, selecione **Excluir** no formulário de local ou na lista de locais. Da mesma forma, para editar um formulário de local, selecione **Editar** .

Migração de dados da tabela Local para Endereço da conta

Migre seus dados da tabela Local para a tabela Endereço da conta.

Migre os dados seguindo as etapas fornecidas na Configuração assistida do Atendimento ao cliente.

Para acessar a Configuração assistida, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** > **Dados de base** > **Habilitar modelo de dados do endereço aprimorado para as contas**.

Nota:
Revise a etapa 4 em Habilitar modelo de endereço aprimorado para contas para obter detalhes sobre como migrar dados.

Separação de domínios para a tabela Endereço da conta

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

Todos os registros da tabela de endereços da conta estão presentes no domínio da conta associada.

Nota:
Qualquer registro de local é criado originalmente no domínio global. No entanto, quando o registro de local é associado a uma conta, o registro de local é adicionado automaticamente ao domínio da conta. Associar o mesmo local a várias contas não muda o domínio do local.

Configurar consumidores

Um consumidor é um cliente no modelo de negócios empresa para consumidor (B2C).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os consumidores podem ter vários endereços, um dos quais é o endereço primário.

Procedimento

- Você pode importar consumidores existentes usando uma configuração assistida.
- Você pode criar consumidores usando Customer Service Management aplicação.

Importe consumidores com a configuração assistida

Usar Customer Service Management configuração assistida para importar consumidores existentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os consumidores podem ter vários endereços, um dos quais é o endereço 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Começar**
2. Na categoria Dados de base, clique em **Começar** e clique em **Importar consumidores (B2C)** .
3. Carregue dados de uma fonte de dados externa para um conjunto para importação.
4. Crie um mapa de transformação.
5. Execute o mapa de transformação para transferir os dados.
6. Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela de destino.

Criar consumidores

Um consumidor é um cliente no modelo de negócios empresa para consumidor (B2C). Use Customer Service Management aplicação para criar registros do consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os consumidores podem ter vários endereços, um dos quais é o endereço primário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Clique em **Novo** E preencha os campos no formulário do consumidor.
3. Insira as informações do consumidor, como nome, endereço de e-mail e números de telefone.
4. Preencha os campos na guia Endereço primário.
   Um consumidor pode ter vários endereços, mas apenas um endereço primário. O endereço primário é armazenado na guia Endereço primário no formulário Consumidor e no **Endereços** lista relacionada.
5. **Opcional:** Defina os campos desejados na guia Preferências.
6. Clique em **Enviar**.
   O registro é adicionado à tabela Consumidores (csm_consumer). O endereço primário é adicionado ao **Endereços** lista relacionada e **Primário** o campo está definido como **verdadeiro** .

Criar endereços de consumidor adicionais

Os consumidores podem ter vários endereços, incluindo um endereço primário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O endereço primário é armazenado na guia Endereço primário no formulário Consumidor e no **Endereços** lista relacionada. Ao preencher os campos na guia Endereço primário e clicar em **Enviar** , essas informações são adicionadas ao **Endereços** lista relacionada como o endereço primário, com **Primário** campo definido como verdadeiro. Todas as mudanças feitas no **Endereço primário** os campos também são atualizados na lista relacionada. Um consumidor pode ter apenas um endereço 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.

Outros endereços, como endereços de cobrança ou de envio, podem ser criados e armazenados em **Endereços** lista relacionada. Para esses outros endereços, o **Primário** o campo está definido como **falso** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Clique no número do consumidor desejado.
3. Em **Endereços** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. Preencha os campos no formulário Local.
5. Para indicar este endereço como o endereço primário do consumidor, habilite o. **Primário** caixa de seleção.
   Um consumidor pode ter vários endereços, mas apenas um endereço primário.
6. Clique em **Enviar**.

Crie um relacionamento entre dois consumidores

Crie um relacionamento entre dois consumidores, independentemente da residência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice_manager, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os relacionamentos são baseados em responsabilidades. Uma definição de responsabilidade descreve uma função ou função que oferece suporte a um cliente ou consumidor. Para criar um relacionamento entre dois consumidores, use a responsabilidade de representante autorizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Selecione um consumidor.
3. Na lista relacionada Relacionamentos do consumidor, selecione **Novo** .
   Esta lista relacionada mostra os relacionamentos atuais que existem para o consumidor selecionado. Ao selecionar **Novo** Um novo formulário de Relacionamento entre consumidor é exibido com **O consumidor é** campo preenchido.
4. Em **Responsabilidade** , selecione **Representante autorizado** responsabilidade.
5. Em **Do consumidor** , selecione o consumidor que está sendo representado pelo consumidor em **O consumidor é** campo.
6. Em **Tipo** , selecione o tipo na lista de configurações de parte relacionada e **Pedido** o campo especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

   Nota:
   Começando com Yokohama versão, o. **Tipo** O campo é adicionado ao formulário Relacionamentos do consumidor. Para obter mais informações sobre como preencher **Tipo** campo para dados existentes, consulte Preencha o campo Tipo nas tabelas de relacionamento usando o script de correção.

7. Selecione **Enviar**.
   O relacionamento é adicionado à lista relacionada Relacionamentos do consumidor.

Tradução automática

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

Atribua um membro da equipe a um consumidor

Atribua um membro da equipe a um consumidor selecionando um funcionário e sua função ou responsabilidade no Customer Service Management (CSM) aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você for o administrador do sistema ou um gerente de atendimento ao cliente, poderá atribuir um membro da equipe a um consumidor na lista relacionada Equipe do consumidor no formulário Consumidor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Selecione um consumidor.
3. Na lista relacionada Equipe do consumidor, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário Membro da equipe do consumidor

Campo	Definição
Cliente	Consumidor ao qual o usuário está atribuído.
Usuário	Funcionário selecionado para cumprir a função ou responsabilidade.
Tipo	Define o rótulo do relacionamento com o usuário selecionado. Você pode selecionar o tipo na lista de configurações de parte relacionada. **Nota:** Começando com Zurich versão, o. **Tipo** O campo é adicionado ao formulário Membro da equipe do consumidor. Para obter mais informações sobre como preencher **Tipo** campo para dados existentes, consulte Preencha o campo Tipo nas tabelas de relacionamento usando o script de correção.
Responsabilidade	Função ou responsabilidade selecionada para este usuário.
Ordem	Especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

5. Selecione **Enviar**.

Criação de vários perfis de consumidor para um usuário

O conceito de perfis de consumidor se refere à ideia de que um indivíduo pode ter vários perfis associados a ele. Por exemplo, um consumidor pode ter um perfil de paciente em Healthcare and Life Sciences e têm simultaneamente um perfil constituinte em Serviços digitais para setor público.

Começando com Utah versão, Customer Service Management (CSM) a tabela de perfil do consumidor (sn_csm_consumer_profile) foi introduzida com uma referência à tabela de consumidor (csm_consumer) para definir e oferecer suporte a perfis de consumidor. Ao criar vários perfis para um usuário em Customer Service Management (CSM) cada perfil pode ter seu próprio conjunto de campos e dados relacionais, como produtos vendidos, casos,

Tradução automática

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

interações e bases instaladas. Ao criar e definir perfis de consumidor, você pode identificar e diferenciar dados específicos do perfil.

Os setores devem usar a coluna consumer_profile em case (sn_customerservice_case), produto vendido (sn_install_base_sold_product), item-base de instalação (sn_install_base_item), interação (interação) ou tabelas secundárias para quaisquer dados transacionais. Os setores podem estender a tabela de perfil do consumidor (sn_csm_consumer_profile) para qualquer caso de uso específico do setor.

Tabelas usadas por perfis de consumidor

Customer Service Management (CSM) Coluna de perfil do consumidor introduzida (sn_csm_consumer_profile) nas tabelas Caso, Produto vendido, Item-base de instalação e Interação para identificar e diferenciar dados específicos do perfil a serem usados por setores para diferentes casos de uso.

Tabelas e plug-ins

Plug-in	Tabelas	Coluna adicionada
Entidades de base do Atendimento ao cliente [com.snc.cs_base]	Caso [sn_customerservice_case]	Perfil do consumidor [consumer_profile]
	Produto vendido [sn_install_base_sold_product]	Perfil do consumidor [consumer_profile]
	Item-base de instalação [sn_install_base_item]	Perfil do consumidor [consumer_profile]
	Interação [interaction]	Perfil do consumidor [consumer_profile]
	Tarefa [sn_customerservice_task]	Perfil do consumidor [consumer_profile]

Nota:
A tabela Perfil do consumidor (sn_csm_consumer_profile) é uma tabela somente de extensão a ser usada para oferecer suporte a vários perfis de consumidor dentro e em diferentes setores.

Tabela Local do perfil do consumidor

A tabela Local do perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile_location] armazena o relacionamento entre os perfis do consumidor e os locais.

Começando com Vancouver A tabela Local do perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile_location] foi introduzida. Ao usar esta tabela, você pode aprimorar seus perfis de consumidor para oferecer suporte a vários endereços. Adicionar essa funcionalidade habilita o relacionamento entre os perfis de consumidor e os locais, o que permite que vários setores gerenciem vários endereços para os perfis individuais.

Tradução automática

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

Campos da tabela Local do perfil do consumidor

Campo	Tipo de dados	Descrição
Perfil do consumidor	Referência	Perfil associado a um consumidor.
Local	Referência	Detalhes dos locais associados ao consumidor.
Tipo de localização	Lista	Tipo de local que este registro representa, como faturamento, envio e correspondência. **Nota:** Você pode associar um registro de local de perfil do consumidor a um ou vários tipos de local.
Ativo	Verdadeiro/Falso	Status do mapeamento de perfil-endereço do consumidor. **Nota:** Por padrão, o campo ativo é definido como **Verdadeiro** , Mas você pode desabilitar a vinculação do local do perfil do consumidor definindo-a como **Falso** .

Tradução automática

Associar locais a perfis de consumidor

Permitindo relacionamentos entre perfis de consumidor e locais em setores como Operações de serviços financeiros (FSO), Healthcare and Life Sciences e Núcleo de serviços digitais para setor público vários perfis de consumidor podem ser associados a seus endereços correspondentes no Customer Service Management (CSM) aplicação.

Visão geral

Perfis de consumidor individuais podem ser associados a vários locais ou vários perfis de consumidor podem ser vinculados ao mesmo local usando locais de perfil de consumidor. Diferentes setores podem associar perfis de consumidor a vários locais e tipos de local. . Customer Service Management (CSM) a aplicação oferece suporte à tabela de perfil do consumidor (sn_csm_consumer_profile) com uma referência à tabela do consumidor (csm_consumer) que ajuda a definir e oferecer suporte a perfis de consumidor.

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

Caso de uso

Por exemplo, em Healthcare and Life Sciences os médicos devem ser capazes de armazenar vários endereços para os pacientes, como endereços de correspondência para envio de relatórios e endereços residenciais para coletas de amostras. Da mesma forma, no Operações de serviços financeiros (FSO) as instituições financeiras devem armazenar vários endereços, como endereços de correspondência para documentos importantes e endereços de trabalho para fins de faturamento, para seus clientes.

Em alguns cenários, os clientes business-to-consumer (B2C) podem ter vários endereços que podem ser usados em seus perfis para várias finalidades, servindo como endereços distintos. Por exemplo, o endereço de um cliente pode funcionar como um endereço de envio para um Operações de serviços financeiros (FSO), ao mesmo tempo em que serve como endereço de faturamento para um Healthcare and Life Sciences perfil.

Tópicos relacionados

Associe um local do consumidor existente a um perfil de consumidor

Crie e associe um local a um perfil de consumidor

Tradução automática

Associe um local do consumidor existente a um perfil de consumidor

Associe um local do consumidor existente a um perfil de consumidor usando a tabela Local do perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile_location] no Customer Service Management (CSM) aplicação. Ao conectar perfis e locais de consumidor, os setores podem lidar com vários endereços associados a perfis individuais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando a tabela Local do perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile_location], você pode armazenar o relacionamento entre o perfil do consumidor e o local.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sn_csm_consumer_profile_location_list.do` .
2. No registro Locais do perfil do consumidor, selecione **Novo** .
3. Em **Local** , selecione o ícone de pesquisa para abrir a lista de locais.
4. Selecione o local a ser associado ao perfil do consumidor.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Tabela Local do perfil do consumidor.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado

Um local foi adicionado ao perfil do consumidor. Além disso, você pode incluir endereços diferentes, como um endereço de correspondência ou um endereço de envio, e associá-los ao mesmo perfil de consumidor, dependendo do caso de uso.

Tópicos relacionados

Crie e associe um local a um perfil de consumidor

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

Crie e associe um local a um perfil de consumidor

Crie um local e associe-o ao perfil do consumidor no Customer Service Management (CSM) aplicação. Com essa funcionalidade, você pode criar e associar vários endereços a um perfil de consumidor que atenda a outras finalidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este é um exemplo de por que um usuário criou e associou um local ao perfil do consumidor. Em Healthcare and Life Sciences os médicos podem armazenar vários endereços para um perfil de paciente, como endereços de correspondência para envio de relatórios e endereços residenciais para coletas de amostras.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sn_csm_consumer_profile_location_list.do` .
2. No registro Locais de perfil do consumidor, selecione um perfil de consumidor.
3. Em **Local** , selecione o ícone de pesquisa para abrir a lista de locais.
4. No registro Locais do perfil do consumidor, selecione **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

   Nota:
   Preencha **Consumidor** Campo no formulário Local. . **Consumidor** o campo está vazio, você recebe um erro.

6. Selecione **Enviar**.

   Nota:
   Se vários registros de local de perfil do consumidor estiverem associados ao local, você não poderá excluir um registro de local.

   Um novo endereço é criado e adicionado ao **Local** campo. Você pode associar este local ao perfil do consumidor. Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Tabela Local do perfil do consumidor.

7. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Associe um local do consumidor existente a um perfil de consumidor

Configurar residências

A entidade residencial representa um grupo de consumidores que geralmente compartilham um endereço comum e usam serviços como um grupo.

Uma residência é composta por consumidores que foram adicionados como membros dessa residência.

Nota:
Uma residência tem um endereço e os consumidores têm seus próprios endereços. Esses endereços não precisam ser os mesmos para adicionar um consumidor como membro a uma residência.

Com a entidade doméstica, 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.

- Crie residências e adicione consumidores como membros da residência.
- Crie casos para residências e membros da residência.
- Crie relacionamentos entre os membros da residência. Esses relacionamentos autorizam um membro da residência a gerenciar casos em nome de outro membro.
- Crie relacionamentos entre membros da equipe e residências ou membros da residência que permitam que os membros da equipe gerenciem casos para essas residências e membros.
- Rastreie informações de residências, incluindo produtos vendidos, contratos e direitos.

Chefe da família

Uma residência pode ter um membro designado como o chefe da residência. Um consumidor adicionado como chefe da residência é adicionado automaticamente como membro da residência.

O chefe da residência tem acesso a todos os casos e informações para a residência e os demais membros da residência. O chefe da casa também pode ver:

- Os produtos vendidos para a residência.
- Os produtos vendidos e itens-base de instalação para membros da residência.

Informações da residência

As residências podem ter vários membros. Esses membros podem ser consumidores ou usuários consumidores. Os consumidores também podem pertencer a várias residências.

A associação em uma residência é definida pelo **Data de início** e. **Data de término** No formulário Membro da residência. Um membro da residência é considerado um membro atual se:

- . **Data de início** o campo está vazio ou está preenchido com a data de hoje.
- . **Data de início** o campo está preenchido com uma data passada e **Data de término** o campo está vazio ou está preenchido com a data de hoje ou uma data futura.

Apenas um registro com datas de associação atuais é permitido para cada consumidor em uma residência. Um consumidor pode sair e ingressar novamente em uma residência várias vezes. Essas informações são registradas usando as datas de início e término.

À medida que os membros são adicionados ou removidos de uma residência, o histórico do membro é retido. Você pode encontrar essas informações nas listas relacionadas a seguir no formulário Residência.

- **Membros atuais** : os consumidores atualmente na residência.
- **Todos os membros** : membros atuais e anteriores de uma residência. Esta lista fornece um histórico da residência. Os membros podem aparecer várias vezes nesta lista.

No formulário Residência, você também pode encontrar informações sobre casos e produtos domésticos nas seguintes listas relacionadas:

- **Casos** : os casos que foram criados para todos os membros de uma residência
- **Produtos vendidos** : os produtos de propriedade da residência. Esses produtos podem ser de propriedade ou compartilhados por vários membros da residência.

Tradução automática

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

Relacionamentos entre membros da residência

Os seguintes tipos de relacionamentos podem ser criados para residências e membros da residência. Esses relacionamentos estão incluídos nas seguintes listas relacionadas no formulário Residência:

- **Relacionamentos de membros** : relacionamentos que foram estabelecidos entre os membros da residência. Esses relacionamentos são criados usando a responsabilidade do representante autorizado. Os membros da residência que têm um relacionamento de representante autorizado com outro membro da residência podem agir em nome desse membro e gerenciar casos e informações para esse membro.
- **Equipe da residência** : relacionamentos que foram estabelecidos entre um agente e uma residência. Esses relacionamentos são criados usando a responsabilidade do gerente de relacionamento. Os agentes que têm um relacionamento de gerente de relacionamento com uma residência podem gerenciar todos os casos dessa residência.

Relacionamentos do consumidor

Os seguintes tipos de relacionamentos podem ser criados para os consumidores.

- **Relacionamentos do consumidor** : relacionamentos que foram estabelecidos entre dois consumidores, independentemente da residência. Esses relacionamentos são criados usando a responsabilidade do representante autorizado. Os consumidores que têm um relacionamento de representante autorizado com outro consumidor podem gerenciar casos para esse consumidor.
- **Equipe do consumidor** : relacionamentos que foram estabelecidos entre um agente e um consumidor. Esses relacionamentos são criados usando a responsabilidade do gerente de relacionamento. Os agentes que têm um relacionamento de gerente de relacionamento com um consumidor podem acessar todos os casos desse consumidor.

Criar ou atualizar uma residência

Criar ou atualizar uma residência.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma residência é composta por um grupo de consumidores que vivem em um endereço comum e compartilham produtos e serviços.

Uma residência pode ter um chefe de residência designado e vários membros atuais. O chefe da residência tem acesso a todos os casos e informações para os outros membros da residência.

Um usuário com a função de administrador do sistema pode criar uma residência. Este usuário também pode excluir uma residência. Quando uma residência é excluída, o sistema limpa as referências e associações à residência, incluindo membros, produtos vendidos, casos e ordens de serviço, mas não exclui essas entidades associadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Clientes** > **Residências**.
2. Clique em **Novo** Na lista de residências.
3. Preencha os campos em Residência 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.

4. Clique em **Enviar**.
   A residência é adicionada à lista de residências.

Tópicos relacionados

Configurar residências

Base do modelo de serviços relacionamentos

Adicione consumidores a uma residência

Adicione consumidores como membros de uma residência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar consumidores existentes da tabela Consumidor a uma residência.

- Uma residência pode ter vários consumidores.
- Um consumidor pode pertencer a várias residências. Uma residência pode ser designada como a residência primária desse consumidor.

Os registros de membro da residência são adicionados à tabela Membro da residência. Quando um consumidor é adicionado a uma residência, ele recebe um número de membro exclusivo da residência que começa com o prefixo HM.

O formulário Residência inclui as seguintes listas relacionadas para membros da residência:

- Membros atuais: Consumidores que pertencem à residência na data atual.
- Todos os membros: Membros atuais e membros anteriores. O gerente ou administrador de atendimento ao cliente pode indicar que um consumidor não pertence mais à residência adicionando uma data ao **Data de término** campo. Um consumidor que saiu de uma residência pode ser adicionado de volta a essa residência.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Residências**.
2. Selecione uma residência.
3. Na lista relacionada Membros atuais, clique em **Novo** .
4. Adicione um usuário da tabela Consumidor no **Consumidor** campo.
   . **Residência** o campo é atualizado automaticamente com a residência selecionada na etapa 2.
5. **Opcional:** Se desejar, adicione a data em que o consumidor foi adicionado à residência em **Data de início** campo
   . **Data de término** o campo pode ser adicionado se o consumidor for removido da residência.
6. Clique em **Enviar**.
   O consumidor é adicionado à lista relacionada Membros atuais.

   No formulário Consumidor deste consumidor, a residência é adicionada às seguintes listas 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.

- Residências Atuais
- Todas as Residências

Nota:
Pode ser necessário configurar o formulário do consumidor para exibir essas listas relacionadas. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Base do modelo de serviços.

Crie um relacionamento entre os membros da residência

Crie um relacionamento entre dois consumidores que são membros atuais da mesma residência.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os relacionamentos são baseados em responsabilidades. Uma definição de responsabilidade descreve uma função ou função que oferece suporte a um cliente ou consumidor. Para criar um relacionamento entre dois consumidores em uma residência, use a responsabilidade de representante autorizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Residências**.
2. Selecione uma residência.
3. Na lista relacionada Relacionamentos de membros, clique em **Novo** .
   Esta lista relacionada mostra os relacionamentos atuais que existem entre os consumidores nesta residência. Ao clicar em **Novo** Um novo relacionamento de Membro da residência é exibido com **Residência** campo já preenchido.
4. Em **O consumidor é** selecione o consumidor na residência para cumprir a responsabilidade em nome de outro consumidor na mesma residência.
5. Em **Responsabilidade** , selecione **Representante autorizado** responsabilidade.
6. Em **Do consumidor** , selecione o consumidor que está sendo representado pelo consumidor em **O consumidor é** campo.
7. Em **Tipo** , selecione o tipo na lista de configurações de parte relacionada e **Pedido** o campo especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

   Nota:
   Começando com Yokohama versão, o. **Tipo** O campo é adicionado ao formulário Relacionamentos do consumidor. Para obter mais informações sobre como preencher **Tipo** campo para dados existentes, consulte Preencha o campo Tipo nas tabelas de relacionamento usando o script de correção.

8. Clique em **Enviar**.
   O relacionamento é adicionado à lista relacionada Relacionamentos de membros.

Atribua um membro da equipe a uma residência

Atribua um membro da equipe a uma residência selecionando um funcionário e sua função ou responsabilidade em Customer Service Management (CSM) aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou 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

Se você for o administrador do sistema ou um gerente de atendimento ao cliente, poderá atribuir um membro da equipe a uma residência na lista relacionada Membros atuais no formulário Residência.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Residências**.
2. Selecione uma residência.
3. Na lista relacionada Equipe da residência, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário Membro da equipe da residência

Campo	Definição
Residência	Residência à qual o usuário está atribuído.
Usuário	Funcionário selecionado para cumprir a função ou responsabilidade.
Tipo	Define o rótulo do relacionamento com o usuário selecionado. Você pode selecionar o tipo na lista de configurações de parte relacionada. **Nota:** Começando com Zurich versão, o. **Tipo** O campo é adicionado ao formulário Membro da equipe da residência. Para obter mais informações sobre como preencher **Tipo** campo para dados existentes, consulte Preencha o campo Tipo nas tabelas de relacionamento usando o script de correção.
Responsabilidade	Função ou responsabilidade selecionada para este usuário.
Ordem	Especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

5. Selecione **Enviar**.

Criar e gerenciar casos para um consumidor ou residência

Os membros da equipe com a função de agente do local podem criar e gerenciar casos para consumidores e residências.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.svc_location_agent, sn_customerservice.svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os membros da equipe em um local de negócios que tenham a função de agente de local ou agente de local do consumidor podem criar casos para residências e consumidores.

Os membros da equipe ou usuários internos que têm um relacionamento com uma residência (com base na responsabilidade do gerente de relacionamento) podem criar casos para essa residência e seus membros. Os usuários com relacionamentos com uma residência são listados nos seguintes locais:

- A lista relacionada Equipe da residência no formulário Residência.
- A lista Membros da equipe da residência.

Tradução automática

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

Os gerentes de relacionamento podem executar as seguintes ações nos casos que eles podem acessar:

- Adicione comentários e anotações de trabalho.
- Adicionar anexos.
- Casos encerrados.

Quando um caso de consumidor é criado ou atualizado, o consumidor recebe uma notificação por e-mail. Se uma residência for adicionada a um caso, o chefe da residência também será notificado quando o caso for criado ou atualizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** e clique em **Criar Novo** .
2. **Opcional:** Selecione o tipo de caso que você deseja criar.
3. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Adicione um consumidor.	Selecione um consumidor em **Consumidor** campo. ○ Se o consumidor pertencer a apenas uma residência, o. **Residência** o campo é atu–alizado automaticamente. ○ Se o consumidor pertencer a mais de uma residência, selecione uma residência nas residências às quais um consumidor pertence no **Residência** campo. ○ Se o consumidor não pertencer a uma residência, você poderá sair do **Residên cia** campo vazio.
Adicione uma residência.	Selecione uma residência em **Residência** campo. ○ Se a residência tiver apenas um membro atual, o. **Consumidor** o campo é atualiza–do automaticamente. ○ Se a residência tiver vários membros atuais, selecione um consumidor entre os membros da residência em **Consumidor** campo.

4. Preencha os campos restantes no Formulário Caso .
5. Se desejar, adicione outros membros da residência à lista de observação.
   Se um usuário com um relacionamento de gerente de relacionamento estiver criando um caso para uma residência ou membro da residência, esse usuário será adicionado automaticamente à lista de observação.
6. Clique em **Enviar**.
   O caso é adicionado à lista relacionada Casos no formulário Residência.

Tópicos relacionados

Base do modelo de serviços casos

Tradução automática

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

Criar direitos para uma residência

Crie direitos para uma residência para que todos os membros da residência sejam cobertos pelos mesmos termos e condições.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores do sistema e gerentes de atendimento ao cliente podem criar direitos para uma residência. Esses direitos se aplicam aos membros atuais dessa residência.

Quando um caso é criado para uma residência ou um consumidor, o. **Direito** O campo no formulário Caso lista os direitos disponíveis:

Direitos listados com base em tipos de campo

Se esses campos estiverem preenchidos	. Direito o campo lista esses direitos
Agregado doméstico e consumidor	Direitos para o consumidor e a residência.
Residência	Direitos para a residência.
Cliente	Direitos para o consumidor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos** > **Direitos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione uma residência em **Residência** campo.
   Quando você seleciona uma residência, o chefe da residência é adicionado automaticamente ao **Consumidor** campo.

   Nota:
   Pode ser necessário configurar o layout do formulário e adicionar o. **Residência** campo.

4. **Opcional:** Se desejar, selecione um membro da residência diferente em **Consumidor** campo.
5. Preencha os campos restantes no formulário de direito.
   Para obter mais informações, consulte Criar direitos para entidades CSM .
6. Clique em **Enviar**.
   O direito é adicionado à lista relacionada Direitos no formulário Residência.

Crie contratos de serviço para uma residência

Crie contratos de serviço para uma residência para que todos os membros da residência sejam cobertos pelos mesmos termos e condições.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores de sistema e gerentes de atendimento ao cliente podem criar contratos para uma residência. Esses contratos se aplicam aos membros atuais dessa residência.

Quando um caso é criado para uma residência ou um consumidor, o. **Contrato** O campo no formulário Caso lista os contratos 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.

- . **Residência** e. **Consumidor** os campos estão preenchidos, os **Contrato** o campo lista os contratos do consumidor e da residência.
- Se somente o **Residência** o campo está preenchido, **Contrato** o campo lista os contratos da residência.
- Se somente o **Consumidor** o campo está preenchido, **contratos** o campo lista os contratos do consumidor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos** > **Contratos de serviços**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione uma residência em **Residência** campo.
   Quando você seleciona uma residência, o chefe da residência é adicionado automaticamente ao **Consumidor** campo.

   Nota:
   Pode ser necessário configurar o layout do formulário e adicionar o. **Residência** campo.

4. **Opcional:** Se desejar, selecione um membro da residência diferente em **Consumidor** campo.
5. Preencha os campos restantes no formulário Contrato.
   Para obter mais informações, consulte Criar contratos de serviço .
6. Clique em **Enviar**.
   O contrato é adicionado à lista relacionada Contratos no formulário Residência.

Mudanças no Portal de atendimento ao consumidor

Ativar o plug-in Residência do Atendimento ao cliente permite exibir residências e membros da residência no Portal de atendimento ao consumidor, bem como exibir e criar casos para membros da residência.

Exibição de várias residências no portal

Os consumidores podem pertencer a várias residências e podem ter uma residência primária. Quando o plug-in Residência do Atendimento ao cliente é ativado, os consumidores conectados ao Portal de atendimento ao consumidor podem ver as seguintes informações na página de perfil de usuário:

- A residência primária do consumidor em **Residência primária** campo.
- As residências às quais o consumidor pertence na lista de residências.

Exibição de membros da residência no portal

Para os consumidores que são o chefe da residência, o menu Suporte inclui **Membros da residência** item de menu, que lista todos os membros atuais da residência.

Selecionar este item de menu exibe uma página que lista os membros das residências em que o consumidor conectado é o chefe da residência.

Criar casos para outros membros de uma residência ou outros consumidores

Um consumidor pode criar casos para outro consumidor nas seguintes instâncias:

Tradução automática

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

- Um consumidor que é o chefe de uma residência pode criar casos para outros membros da residência.
- Um consumidor que seja um representante autorizado de outro consumidor pode criar casos em nome desse consumidor.

Ao criar um caso, o chefe da residência ou o representante autorizado pode selecionar o membro da residência no **Consumidor** campo no produtor de registro.

- Se o consumidor conectado pertencer a apenas uma residência, a residência será adicionada automaticamente ao caso quando for enviado.
- Se o consumidor conectado pertencer a mais de uma residência, a residência correta poderá ser selecionada em **Residência** campo no produtor de registro.
- Se a residência for selecionada primeiro, os consumidores listados em **Consumidor** os campos são restritos aos membros atuais da residência.

As seleções padrão para **Residência** e. **Consumidor** os campos no produtor de registro incluem a residência primária e o consumidor conectado.

Exibição e atualização de casos no portal

O consumidor conectado pode ver os seguintes casos no portal:

- Todos os casos: Todos os casos que pertencem à sua residência ou que pertencem a consumidores com os quais são um representante autorizado.
- Meus casos: Os casos criados pelo consumidor conectado.

O chefe de residência ou representante autorizado pode executar as seguintes ações para os casos que pertencem ao seu domicílio:

- Adicione comentários e anexos.
- Aceitar ou rejeitar uma solução.
- Encerre um caso.

Informações do caso do consumidor

Quando o plug-in Residência do Atendimento ao cliente é ativado, a guia de detalhes dos campos do tíquete inclui **Consumidor** campo.

Gestão de usuários

Configure os usuários internos e externos do Customer Service Management para fornecer o acesso correto a recursos, capacidades e dados de caso. Crie relacionamentos que facilitem a gestão de casos e cumpram funções de suporte para contas específicas.

Configurar usuários, grupos de usuários e relacionamentos com clientes

Tarefa	Descrição
Configurar usuários e grupos	Configure os usuários individuais e os grupos de usuários que podem acessar sua instância.
Atribua funções aos usuários do CSM	Atribua funções a usuários individuais e grupos de usuários para controlar o acesso a recursos, capacidades e 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.

Configurar usuários, grupos de usuários e relacionamentos com clientes

Tarefa	Descrição
Crie vários perfis de consumidor para um usuário	Os consumidores individuais podem ter vários perfis para diferentes necessidades. Você pode criar esses perfis para identificar e diferenciar dados específicos do perfil.
Configure um usuário unificado	Permita que os usuários mantenham vários perfis na aplicação Customer Service Management (CSM) e outras aplicações da ServiceNow com um login.
Criar relacionamentos com o cliente	Estabeleça diferentes tipos de relacionamentos entre parceiros, clientes e contatos para tornar a gestão de casos e contas fácil e flexível: • Relacionamentos de contas bidirecionais • Relacionamentos do contato • Hierarquias de conta
Criar equipes de conta	Crie equipes compostas por funcionários e contatos de clientes que cumprem as funções e funções para oferecer suporte a contas específicas.
Configurar Usuários Colaboradores	Configure usuários colaboradores para envolver as equipes de middle-office na resolução de problemas e solicitações do cliente.
Configurar a gestão de acesso do cliente	Configure a gestão de acesso do cliente para oferecer suporte a vários contatos e consumidores em casos e produtos vendidos, fornecendo níveis variados de acesso ao caso.
Corrigir atribuições de função de usuário externo	Corrija o problema com usuários externos atribuídos a funções de usuário interno.

Tradução automática

Configurar usuários e grupos

Um usuário é um indivíduo que pode acessar sua instância e um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Os usuários associados a um grupo são listados como membros do grupo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As informações do grupo são usadas na maioria dos processos no *ServiceNow AI Platform*para atribuir trabalho a equipes e solicitar aprovações.

Qualquer regra aplicada a um grupo é atribuída automaticamente aos membros do grupo; por exemplo, funções e regras de atribuição.

Procedimento

- Você pode importar usuários e grupos existentes usando a configuração assistida.
- Você pode criar novos usuários e grupos usando *ServiceNow AI Platform*recurso de administração de usuário.

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

- Criar um usuário
- Crie um grupo de usuários
- Add a user to a group

Atribua funções aos usuários do CSM

As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados no Customer Service Management aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Antes de atribuir funções aos usuários, certifique-se de que esses usuários já tenham sido configurados.

- Configurar usuários e grupos
- Configurar contas e contatos
- Configurar consumidores

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atribuir funções a usuários individuais ou grupos. Aplique funções a grupos e os membros desses grupos herdarão essas funções.

. Customer Service Management a aplicação fornece dois tipos de funções: funções internas para agentes e gerentes e funções externas para clientes, parceiros e consumidores.

Funções internas e externas para Customer Service Management

Funções internas	Funções externas
Business-to-business (B2B) • sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	**Cliente Business-to-business (B2B)** • sn_customerservice.Customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
Business-to-consumer (B2C) • sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	**Parceiro Business-to-business (B2B)** • sn_customerservice.Partner • sn_customerservice.partner_admin
	Business-to-consumer (B2C) sn_customerservice.Consumer

Procedimento

- Você pode atribuir funções a usuários e grupos usando a configuração assistida.
- Você também pode atribuir funções a usuários e grupos usando *ServiceNow AI Platform* recurso de administração de usuário.
  - Atribua uma função a um usuário
  - Atribua uma função a um grupo

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Funções instaladas com Customer Service Management

Configurar um usuário unificado

Unificando vários perfis para um único usuário no Customer Service Management (CSM), você não precisa criar e gerenciar várias contas de usuário para esse usuário.

Um usuário pode manter vários perfis no Customer Service Management (CSM) aplicação e outros ServiceNow aplicações com um login.

Casos de uso

No passado, os clientes tinham que criar vários registros de usuário para um usuário que tinha funções diferentes em diferentes aplicações. Por exemplo, digamos que você tenha um CSM usuário que é funcionário interno e consumidor externo. Com um perfil unificado, seu usuário pode alternar entre diferentes registros de usuário e fazer a transição perfeita entre as funções.

Usando vários perfis em CSM sua organização pode ter estes perfis diferentes:

- Interno e externo CSM perfis para o mesmo usuário em que esse usuário tem contas internas e externas. Por exemplo, em uma instituição financeira, um consumidor pode ser um funcionário de um banco e, ao mesmo tempo, ter uma conta pessoal no mesmo banco.
- Vários perfis externos para um CSM usuário em que um usuário tem várias contas externas. Por exemplo, um consumidor pode ter um perfil de paciente em Healthcare and Life Sciences e também têm um perfil constituinte em Serviços digitais para setor público.
- Vários perfis com CSM e outros ServiceNow® aplicações em que um usuário tem várias contas CSM e outros ServiceNow aplicações. Por exemplo, um usuário pode ter um CSM conta para suporte do fornecedor e um VRM conta para a gestão de risco do fornecedor.

Principais benefícios

- Experiência do usuário aprimorada. Um usuário unificado pode navegar entre funções internas e externas sem alternar perfis.
- Eficiência do administrador aprimorada. Sua organização pode simplificar os processos administrativos para que você não precise gerenciar várias contas de usuário para indivíduos com vários perfis ou funções.
- Maior satisfação do cliente. Sua organização pode oferecer um serviço consistente aos seus clientes em diferentes funções, o que pode levar ao aumento da fidelidade do cliente e ao feedback positivo.

Tópicos relacionados

Configurar um usuário como um Consumidor unificado

Configurar um usuário como um Consumidor unificado

Ao criar um perfil unificado, você pode integrar personas ou consumidores internos e externos em sua organização. Um usuário que tem um perfil unificado sincronizou as interações de login do usuário em Customer Service Management (CSM) 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.

Visão geral

Antes que um perfil unificado estivesse disponível, um usuário da plataforma só podia ter uma função snc_internal ou snc_external, mas não ambas as funções devido a problemas de colisão de função. Modelar um usuário como funcionário e consumidor não era possível no passado porque a função sn_customerservice.consumer herdava a função snc_external. A herança de função que foi combinada com o comportamento da plataforma para ajudar a evitar colisão de função impediu um usuário de executar tarefas internas enquanto esse usuário também era um consumidor.

Com essa nova funcionalidade de usuário unificado, um único usuário que é um funcionário (snc_internal) também pode ser um cliente business-to-consumer (B2C). Com um perfil unificado, seu usuário pode alternar entre diferentes registros de usuário e fazer a transição perfeita entre as funções.

Por exemplo, em uma instituição financeira, um indivíduo pode ser um funcionário e um titular de conta pessoal. Da mesma forma, no setor de telecomunicações, um funcionário interno também pode usar os serviços de voz da empresa para uso pessoal.

Nota:

Você pode ativar essa funcionalidade habilitando o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

Usando uma estrutura de regras de consulta

Você pode usar o recurso Consumidor unificado somente na estrutura de regras de consulta. Por exemplo, quando você atualiza um registro de consumidor, os registros de usuário associados são sincronizados por meio de uma regra de negócio *sync_consumer*. *csm_consumer_user*por meio de uma regra de negócio. Essa sincronização ocorrerá somente se a classe de usuário associada tiver *csm_consumer_use*r e não qualquer outro registro de usuário. Quando você modifica os seguintes campos para o usuário consumidor, os registros associados também são atualizados automaticamente:

- Nome
- Nome do meio
- Sobrenome
- E-mail
- Telefone celular
- Telefone comercial
- Telefone residencial

Você pode sincronizar todos os tipos de registros de usuário personalizando a regra de negócio para *sys_user*em vez de *csm_consumer_user*registro.

Tópicos relacionados

Funções instaladas com Funcionário como Consumidor

Funções e recursos compatíveis e incompatíveis

Configurar um usuário como um Consumidor unificado

Tradução automática

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

Use funções diferentes para estabelecer os relacionamentos entre seus usuários e entidades. Usando a funcionalidade Funcionário como Consumidor em Customer Service Management (CSM) sua organização pode oferecer suporte a solicitantes e apoiantes.

Visão geral

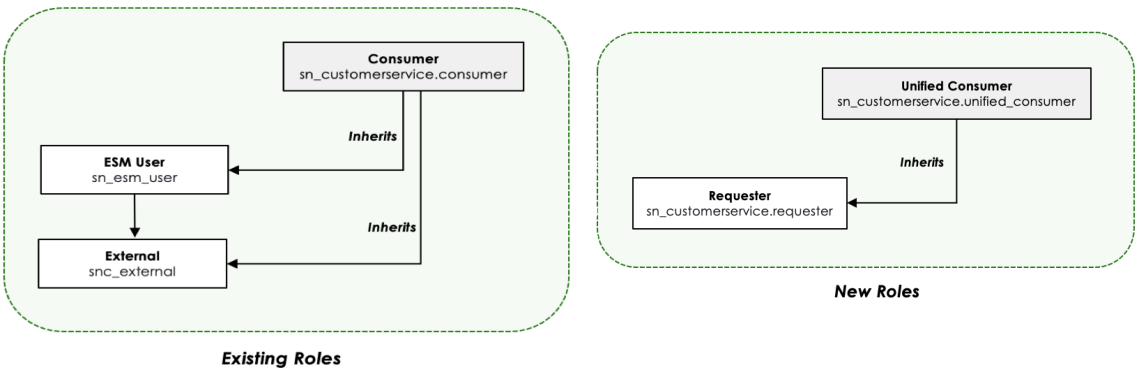
A função Consumidor unificado (sn_customerservice.unified_consumer) permite que um usuário tenha as funções snc_internal e snc_external, o que significa que as funções têm maior controle sobre o comportamento do consumidor, seja interno ou externo.

Anteriormente, a função Consumidor (sn_customerservice.consumer) incluía automaticamente a função snc_external, o que criava uma limitação. Essa limitação ajudou a impedir que uma organização atribuísse a função snc_internal a um usuário e restringiu o uso simultâneo das funções snc_internal e snc_external. Para lidar com essas limitações, uma nova função, independente da função snc_external, foi introduzida para complementar a função sn_customerservice.consumer. Esta função adicional pode ser associada às funções snc_internal e snc_external, o que significa que sua organização agora tem maior flexibilidade no gerenciamento do comportamento de um usuário.

Funções existentes e novas do funcionário como consumidor

O diagrama a seguir mostra as funções existentes e as novas funções que habilitam a funcionalidade Funcionário como consumidor.

Funções existentes e novas



Nota:
Com a funcionalidade Funcionário como consumidor, as funções Solicitante (sn_customerservice.requester) e Consumidor unificado (sn_customerservice.unified_consumer) foram introduzidas. Ambas as funções são independentes das funções snc_internal e snc_external.

Solicitante e consumidor unificado e funções e descrições

Função [name]	Descrição
Solicitante [sn_customerservice.requester]	Oferece suporte aos solicitantes e implementa a funcionalidade de base. Ele serve como uma função de base, executada em paralelo com a função Usuário (sn_esm_user) do Enterprise Service Management (ESM).
Consumidor unificado [sn_customerservice.unified_consumer]	Oferece suporte a consumidores e é executado paralelamente à função 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.

Solicitante e consumidor unificado e funções e descrições

Função [name]	Descrição
	(sn_customerservice.consumer). Herda a função Solicitante (sn_customerservice.requester).

Tópicos relacionados

- Configurar um usuário como um Consumidor unificado
- Funções e recursos compatíveis e incompatíveis
- Configurar um usuário como um Consumidor unificado

Funções e recursos compatíveis e incompatíveis

Explore os recursos e as limitações da função de consumidor unificada (sn_customerservice.unified_consumer) para entender as funções e os recursos compatíveis com ela. Essa análise ajuda você a aprimorar a experiência do usuário e simplificar a administração, oferecendo suporte a uma identidade unificada em diferentes contextos de usuário.

Funções e personas compatíveis e incompatíveis

Compatível ou incompatível	Persona e função [Nome da função]	Funções internas	Funções externas	Descrição
Compatível	Administrador	Administrador [admin]		Administradores que podem configurar usuários consumidores unificados.
	Consumidor unificado interno	Funcionário interno [snc_internal] **Nota:** Pode ter outras funções internas em aplicações não CSM.	Consumidor unificado [sn_customerservice.unified_consumer] **Nota:** A função de consumidor unificada não contém funções snc_external.	Um funcionário (usuário interno) que também é consumidor (externo).
	Consumidor unificado externo		• Consumidor unificado [sn_customerservice.unified_consumer] • Usuários externos [snc_external]	Um usuário semelhante a um consumidor [sn_customerservice.consumer], mas que tem a função de consumidor unificada.

Tradução automática

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

Compatível ou incompatível	Persona e função [Nome da função]	Funções internas	Funções externas	Descrição
Incompatível	Executante do Customer Service Management (CSM) como consumidor	• Gerente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager] • Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent] • Agente de tarefa do caso [sn_customerservice.case_task_agent] • Agente do cliente da conta [sn_acct_consumer.agent] • Agente do consumidor do local [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent] • Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent] • Gerente de local [sn_customerservice.svc_location_manager] • Gerente de relacionamento de local [sn_bus_loc.location_relationship_manager] • Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent] • Agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent]	Consumidor unificado [sn_customerservice.unified_consumer]	Um agente de atendimento ao cliente que também é consumidor.
	Colaborador do CSM como consumidor	• Colaborador da conta [sn_customerservice.account_contributor] • Colaborador do consumidor [sn_customerservice.consumer_contributor] • Colaborador de	Consumidor unificado [sn_customerservice.unified_consumer]	Um funcionário (colaborador) que pode criar casos em nome de si mesmo e de outras pessoas, mas também é um 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.

Funções e personas compatíveis e incompatíveis

Compatível ou incompatível	Persona e função [Nome da função]	Funções internas	Funções externas	Descrição
		relacionamento [sn_customerservice.relationship_contributor] • Autocolaborador [sn_customerservice.self_contributor] • Colaborador da organização de serviço [sn_customerservice.service_organization_contributor] • Colaborador do gerente de local [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]		
	Funcionário como consumidor de conta (B2B2C)	Funcionário interno [snc_internal]	Consumidor da conta [sn_acct_consumer.consumer]	Um funcionário que também é consumidor de um cliente empresarial (B2B2C).

Lista de recursos e fluxos compatíveis para consumidor unificado

Recursos
• Gestão de casos • Tarefas de Caso • Gestão da base de instalação • Notificações por e-mail de entrada/saída • Comunicações Direcionadas • Catálogo de serviços Caso do produto • Perfis do consumidor e Locais do perfil do consumidor • Residência • Interface de programação de aplicações (APIs) do caso • Ativo (IT Asset Management) • Contratos e direitos • Produtos vendidos ou itens-base de instalação • Virtual Agent ou Bate-papo do agente • Bate-papo do atendente • Pesquisar e verificar • Resumo do caso

Tradução automática

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

Lista de recursos e fluxos compatíveis para consumidor unificado

Recursos

• Escalações de Caso
• Tipos de Caso
• Playbooks do caso para reclamação
• Playbooks de Caso para Integração
• Gestão de pedidos
• Retorno de chamada omnicanal
• App de mensagens de interação
• ServiceNow Voice para CSM
• Local de negócio
• Walk-up Experience para Customer Service Management
• Gestão de conhecimento
• Comunidades
• Integrações de CSM
  ◦ Gestão de atendimento ao cliente e integração da Gestão de serviços de campo
  ◦ Gestão de atendimento ao cliente e integração da Gestão de solicitações
  ◦ Customer Service Management e integração da Gestão de ativos
• Gestão de serviços de campo
  ◦ Tarefas de ordem de serviço e ordens de serviço
  ◦ Agendamentos
  ◦ Agendamentos via conversação

Tópicos relacionados

Configurar um usuário como um Consumidor unificado

Funções instaladas com Funcionário como Consumidor

Configurar um usuário como um Consumidor unificado

Configurar um usuário como um Consumidor unificado

Configure um usuário como um Consumidor unificado criando um perfil único e unificado que ofereça suporte a personas internas e externas no Customer Service Management (CSM) aplicação.

Visão geral do consumidor unificado

Você pode modelar um único usuário como um funcionário (snc_internal) e um business-to-consumer (cliente B2C) criando um perfil unificado. Unificando vários perfis para um único usuário no Customer Service Management (CSM), você não precisa criar e gerenciar várias contas de usuário para esse 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.

Nota:
Você também pode configurar um Consumidor unificado externo, que não tenha uma função interna (snc_internal) e não seja um funcionário, usando tarefas de configuração semelhantes.

A tabela a seguir descreve como configurar as tarefas para ativar um Consumidor unificado.

Configure as tarefas para ativar um Consumidor unificado

Tarefa	Descrição
Ativar um Consumidor unificado	Ative um Consumidor unificado atualizando o. `ConsumerImpl` inclusão de script para exibir outros registros sys_user na lista de referência da tabela csm_consumer. Para obter mais informações, consulte Ativar um Consumidor unificado .
Atribuir uma função a um usuário	Atribua a função Consumidor unificado (sn_customerservice.unified_consumer) ao usuário. Para obter mais informações, consulte Atribua uma função a um usuário .
Crie um registro de consumidor	Crie um registro de consumidor com o usuário, designando esse usuário como consumidor. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de consumidor .
Associe um usuário existente a um registro de consumidor	Associe um usuário de consumidor unificado a um registro de consumidor criando um usuário consumidor e vinculando o usuário a um registro de consumidor. Para obter mais informações, consulte Associe um usuário existente a um registro de consumidor .

Tópicos relacionados

Configurar um usuário como um Consumidor unificado

Funções instaladas com Funcionário como Consumidor

Funções e recursos compatíveis e incompatíveis

Ativar Consumidor unificado

Ative a funcionalidade Consumidor unificado no Customer Service Management (CSM) atualizando o. `Consumidor` inclusão de script. Esta modificação permite que você exiba os outros registros de extensão sys_user na lista de referência para os usuários na tabela csm_consumer.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para habilitar o acesso a sys_users (usuários internos), adicione o sys_user à extensão do usuário no `Consumidor` inclusão de script.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Abra o. `Consumidor` script incluir e modificar o script 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.

Adicione **inicialize** método para `Consumidor` inclusão e conjunto de script **this.userExtensions** valor.

```
var Consumer = Class.create();

Consumer.prototype = Object.extendsObject(ConsumerImpl, {
   initialize: function() {
      ConsumerImpl.prototype.initialize.call(this);
      this.userExtensions = ["csm_consumer_user", "sys_user"];
   },

   type: 'Consumer',

});
```

Nota:
Ao criar um usuário consumidor a partir do formulário do consumidor, você será redirecionado para o formulário do interceptador para selecionar o tipo de usuário.

3. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Adicione um usuário à sua instância. Para obter mais informações, consulte Criando e associando um usuário de consumidor unificado a um registro de consumidor.

Atribua a função Consumidor unificado a um usuário

Atribua a função Consumidor unificado (sn_customerservice.unified_consumer) ao sys_user para designá-lo como consumidor no Customer Service Management (CSM) aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. Selecione o usuário no registro do usuário.
3. Na lista relacionada “Funções”, selecione **Editar**.
4. Na lista Coleção, selecione a função Consumidor unificado (sn_customerservice.unified_consumer) e mova-a para a lista Funções.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
O sys_user é atribuído a uma função de consumidor unificada (sn_customerservice.unified_consumer).

O que Fazer Depois
Crie e associe um usuário Consumidor unificado a um registro de consumidor. Para obter mais informações, consulte Criando e associando um usuário de consumidor unificado a um registro de consumidor.

Criando e associando um usuário de consumidor unificado a um registro de consumidor

Crie e associe um usuário Consumidor unificado a um registro de consumidor para que seu usuário possa acessar o Portal de atendimento ao cliente (CSP). Este processo envolve 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.

criação de um usuário Consumidor unificado por meio de um formulário de consumidor e, em seguida, a associação do usuário a um registro de consumidor.

Crie um usuário consumidor por meio de um formulário de consumidor

Crie um usuário consumidor por meio da lista de pesquisa de usuário no formulário do consumidor no Customer Service Management (CSM) aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar usuários internos (snc_internal) e externos (snc_external).

Nota:
Somente administradores podem associar um sys_user a um consumidor, e cada usuário pode ser associado a apenas um consumidor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Selecione o consumidor no registro do consumidor.
3. Na lista relacionada Detalhes de login, selecione o ícone de Pesquisa do usuário para abrir a lista de sys_users.
4. Na lista Usuários, selecione **Novo** .

   Nota:
   Se o consumidor unificado não estiver configurado, o sistema redirecionará para o formulário de usuário do consumidor. Se outras extensões de usuário estiverem configuradas, ele redirecionará para o interceptador, permitindo que você selecione o tipo de usuário.

5. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte Crie um usuário .
6. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Associe um usuário existente a um registro de consumidor. Para obter mais informações, consulte Associe um usuário existente a um registro de consumidor.

Associe um usuário existente a um registro de consumidor

Associe um usuário a um registro de consumidor no Customer Service Management (CSM) aplicação. Depois que a associação é concluída, o usuário pode acessar o CSP (Portal de atendimento ao consumidor) como um consumidor para pesquisar informações, criar casos e muito mais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Selecione o consumidor no registro do consumidor.

Tradução automática

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

3. Na lista relacionada Detalhes de login, selecione o ícone de Pesquisa do usuário para abrir a lista de sys_users.
4. No formulário Usuários, selecione o usuário a ser associado ao registro do consumidor.

> **Nota:**
> Se o consumidor unificado estiver ativado, você poderá selecionar o tipo de usuário no formulário de interceptador.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

O sys_user está associado ao registro do consumidor. Agora, o usuário pode acessar o Portal de atendimento ao consumidor (CSP) como consumidor.

Configurar Usuários Colaboradores

O plug-in Usuário Colaborador CSM permite envolver equipes de middle-office na resolução de problemas e solicitações do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com as funções, relacionamentos e atributos de perfil de usuário fornecidos, os colaboradores podem relatar e colaborar em casos criados para clientes, organizações de serviço ou para eles mesmos.

O plug-in Regras de consulta do CSM é ativado automaticamente pelo plug-in Usuário colaborador do CSM (com.snc.csm_contributor_user). Para obter mais informações, consulte Regras de consulta do CSM.

Procedimento

1. Ative o plug-in Usuário Colaborador CSM (com.snc.csm_contributor_user).
2. Atribua as funções de usuário colaborador a usuários de middle office.
3. Criar relacionamentos.
4. Certifique-se de **sn_cs_queryrules.use_query_rules** a propriedade está definida como verdadeira.

Usuários Colaboradores

Com as funções de usuário colaborador, você pode envolver usuários internos e externos para ajudar na resolução de problemas e solicitações do cliente.

O recurso Usuários colaboradores fornece suporte unificado ao cliente para clientes internos e externos. Com este recurso, você pode atender clientes internos e externos por meio de equipes de serviço compartilhadas e organizações de serviço:

- Permita que as organizações de serviço atendam umas às outras e aos clientes externos.
- Permita que os funcionários solicitem suporte para si mesmos e para clientes externos.
- Permita que os agentes de middle office trabalhem em tarefas específicas que são necessárias para resolver casos.

Tradução automática

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

Visão geral das funções do usuário colaborador

O recurso Usuários colaboradores inclui várias funções que você pode atribuir aos usuários para controlar o acesso a casos, tarefas de caso e informações relacionadas ao caso. Essas funções podem ser atribuídas aos usuários com base em diferentes necessidades de negócios. Em alguns casos, essas funções também fornecem acesso aos casos primários e às informações do cliente associadas.

Funções de usuário colaborador

Requester for Any Customer	Requester for My Customers	Requester for Service Organization	Requester for Self	Case Task Agent
Enable employees to create cases on behalf of any account or consumer Roles: • Account Contributor • Consumer Contributor	Enable employees to create cases on behalf of customers with whom they have a relationship Role: • Relationship Contributor	Enable employees to create cases on behalf of their business location Role: • Service Organization Contributor	Enable employees to request support for themselves Role: • Self Contributor	Enable middle office employees to work on specific case tasks Role: • Case Task Agent

O recurso Usuários colaboradores também inclui funções de visualizador que permitem que os funcionários exibam casos, tarefas de casos ou dados principais do cliente. Estas funções incluem:

- Visualizador de casos
- Visualizador de tarefas de caso
- Visualizador de dados do cliente

Descrição e capacidades da função do usuário colaborador

Tipo de solicitante	Descrição	Capacidades
Solicitante para qualquer cliente	Solicitante que pode criar casos em nome de qualquer cliente. Este usuário: • Funciona com contas e contatos ou consumidores. • Usa o Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor para ajudar os clientes. Funções: • Colaborador da conta (sn_customerservice.account_contributor) • Colaborador do consumidor (sn_customerservice.consumer_contributor)	Este usuário pode: • PESQUISE artigos de conhecimento e itens do catálogo. • Crie casos para clientes que visitam um local de negócios, incluindo casos para itens do catálogo (solicitações). • Crie casos a partir de canais de comunicação disponíveis para os clientes, incluindo telefone, web, bate-papo, Virtual Agent e envio de mensagens. Se também for um usuário interno em um caso, este usuário poderá: • Adicione comentários e anexos adicionais • Aceitar ou rejeitar uma solução • Fechar um caso

Tradução automática

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

Descrição e capacidades da função do usuário colaborador

Tipo de solicitante	Descrição	Capacidades
		• Receba notificações de atualizações de caso • Leia anotações de trabalho
Solicitante para meus clientes	Solicitante que pode criar casos em nome de clientes com quem tem um relacionamento estabelecido. Este usuário: • Funciona com contas e contatos ou consumidores. • Usa o Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor para ajudar os clientes. • Gerencia relacionamentos com o cliente e ajuda com casos de cliente. Relationship contributor (sn_customerservice.relationship_contributor)	Este usuário pode: • PESQUISE artigos de conhecimento e itens do catálogo. • Crie casos em nome de clientes com os quais eles têm um relacionamento. • Crie casos a partir de canais de comunicação disponíveis para os clientes, incluindo telefone, web, bate-papo, Virtual Agent e envio de mensagens. • Exiba e acompanhe todos os casos criados para clientes com quem eles têm um relacionamento. • Atualize os dados do cliente, como adicionar contatos e endereços. • Atualizar casos: ◦ Adicionar comentários e anexos adicionais ◦ Aceitar ou rejeitar uma solução ◦ Fechar um caso ◦ Receba notificações de atualizações de caso ◦ Leia anotações de trabalho
Solicitante da organização de serviço	Um solicitante que pode criar casos em nome do local de negócios. Este usuário: • Trabalha com contas e contatos, consumidores e residências. • Usa o Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor para ajudar os clientes. Função: Colaborador da organização de serviço (sn_customerservice.service_organization_contributor)	Este usuário pode: • PESQUISE artigos de conhecimento e itens do catálogo. • Crie casos em nome do local de negócios, incluindo casos para itens do catálogo (solicitações) e acompanhe esses casos. • Crie casos a partir de canais de comunicação disponíveis para os clientes, incluindo telefone, web, bate-papo, Virtual Agent e envio de mensagens. • Exiba e acompanhe outros casos criados para o local de negócios do usuário. Se também for um usuário interno em um caso, este usuário poderá:

Tradução automática

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

Descrição e capacidades da função do usuário colaborador

Tipo de solicitante	Descrição	Capacidades
		• Adicione comentários e anexos adicionais • Aceitar ou rejeitar uma solução • Fechar um caso • Receba notificações de atualizações de caso • Leia anotações de trabalho
Solicitante para si mesmo	Um solicitante que pode criar casos para si mesmo. Este solicitante acessa casos por meio de um portal do funcionário unificado, se fornecido pela organização. Função: Colaborador autônomo (sn_customerservice.self_contributor)	Este usuário pode: • PESQUISE artigos de conhecimento e itens do catálogo. • Criar casos em nome de si mesmos, incluindo casos para itens do catálogo (solicitações). • Crie casos a partir de canais de comunicação disponíveis para os clientes, incluindo telefone, web, bate-papo, Virtual Agent e envio de mensagens. • Exibir e acompanhar os casos que eles criaram a partir de si mesmos: ◦ Adicione comentários e anexos adicionais ◦ Aceitar ou rejeitar uma solução ◦ Fechar um caso ◦ Receba notificações de atualizações de caso ◦ Leia anotações de trabalho
Agente de tarefa do caso	Executante, como um agente de middle office, que trabalha em um conjunto específico de tarefas necessárias para resolver um caso. Estas tarefas de caso: • São atribuídos ao agente ou ao departamento ou grupo. • Concentre-se em uma função específica ou experiência do departamento ou grupo.	Este usuário pode: • Exiba e trabalhe nas tarefas de caso atribuídas a eles ou ao grupo ou departamento. • Exiba os casos primários das tarefas de caso que eles podem acessar. • Comunique-se com os agentes no caso primário por meio de anotações de trabalho e comentários adicionais. • Comunique-se com os agentes sobre outras tarefas de caso para o caso primário por meio de anotações de trabalho e comentários 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.

Descrição e capacidades da função do usuário colaborador

Tipo de solicitante	Descrição	Capacidades
	Este agente normalmente usa um espaço para concluir essas tarefas. Função: Agente de tarefa do caso (sn_customerservice.case_task_agent)	• Acesse as informações do cliente necessárias para concluir uma tarefa de caso. • Faça mudanças em uma tarefa de caso que causa uma atualização no estado ou fase do caso primário. • PESQUISE artigos de conhecimento para ajudar na tarefa do caso.

As funções de usuário colaborador estão disponíveis com diferentes plug-ins CSM. Para obter uma descrição mais detalhada dessas funções de usuário, consulte Funções de usuário colaborador .

Campos adicionados ao formulário Caso

O recurso Usuários colaboradores adiciona dois campos ao formulário de caso que são usados para identificar o cliente de um caso. Esses campos são usados além de **Conta** e. **Consumidor** campos.

Campos de cliente adicionados ao formulário Caso

Campo	Descrição
Organização de serviço para solicitação	Este campo exibe o nome de uma organização de serviço. Se este campo estiver preenchido, e **Conta** e. **Consumidor** os campos estão vazios, o cliente do caso é uma organização de serviço. Este campo está incluído com o plug-in Organização de serviço (com.snc.service_organization).
Solicitação de	Este campo exibe o nome do solicitante. Se este campo estiver preenchido e o **Conta** , **Consumidor** e **Organização de serviço solicitante** os campos estão vazios, o cliente do caso é um funcionário. Este campo está incluído com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

O plug-in Atendimento ao cliente adiciona dois campos à seção Anotações do formulário Caso para usuários colaboradores.

Campos de colaborador adicionados ao formulário Caso

Campo	Descrição
Usuários colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso é atribuído a uma tarefa de caso, o usuário é adicionado ao **Usuários Colaboradores** campo.

Tradução automática

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

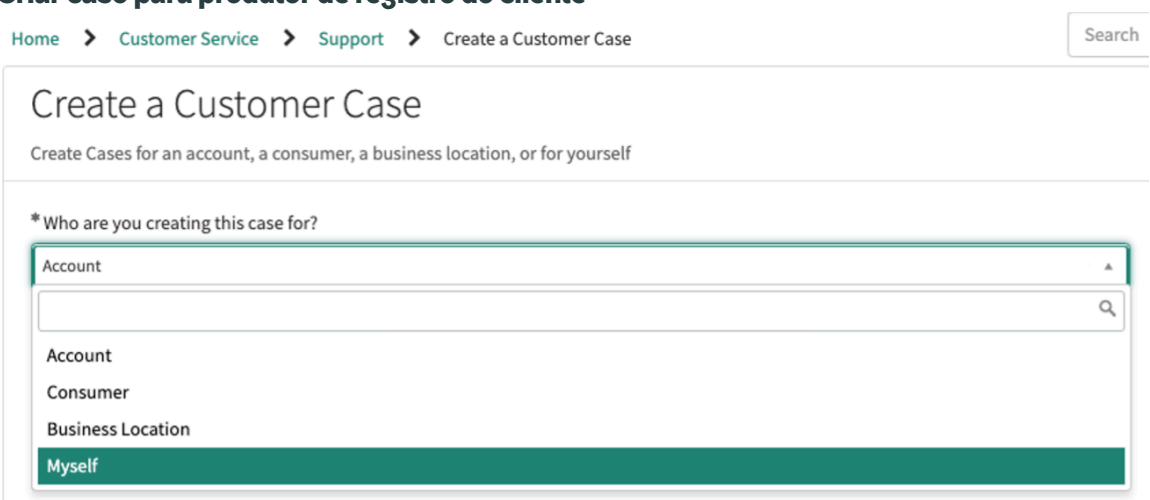
Campos de colaborador adicionados ao formulário Caso

Campo	Descrição
	Se um usuário for removido do **Atribuído a.** No formulário Tarefa do caso, e eles não são atribuídos a nenhuma outra tarefa do caso, eles também são removidos do **Usuários Colaboradores** campo.
Grupos de colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso é atribuído a uma tarefa de caso, o grupo de atribuição do usuário é adicionado ao **Grupos de colaboradores** campo. Se um usuário for removido do **Atribuído a.** No formulário Tarefa do caso, e nenhum outro membro do grupo de atribuição for atribuído a outras tarefas do caso, o grupo de atribuição será removido do **Grupos de colaboradores** campo. Se um grupo for removido do **Grupo de atribuição** No formulário Tarefa do caso, e o grupo não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o grupo de atribuição será removido do **Grupos de colaboradores** campo.

Criar caso para produtor de registro do cliente

O recurso Usuários colaboradores adiciona um produtor de registro que os usuários colaboradores podem acessar nos Portais de atendimento ao cliente e atendimento ao consumidor e usar para criar casos. Ao criar um caso, este produtor de registro apresenta diferentes opções para o cliente no **Para quem você está criando este caso?** campo, dependendo das funções atribuídas ao usuário conectado.

Criar caso para produtor de registro do cliente



Quando o usuário colaborador seleciona uma opção, campos adicionais relacionados a esse tipo de cliente são 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.

Campos de tipo de cliente adicionados para criar um produtor de registro de caso de cliente

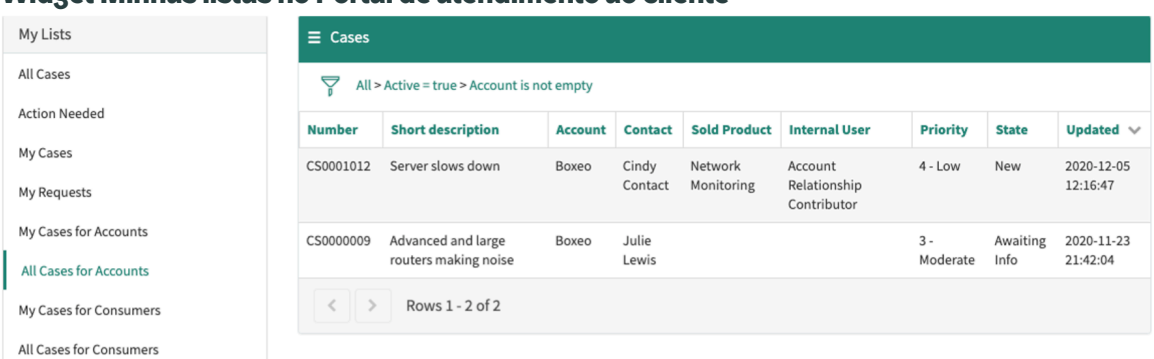
Opção do cliente	Campos adicionais
Conta	• **Relatado por** : o usuário conectado com a função de colaborador da conta. • **Conta** : o nome da conta. • **Contato** : o contato da conta.
Cliente	• **Relatado por** : o usuário conectado com a função de colaborador do consumidor. • **Consumidor** : o nome do consumidor. • **Residência** : a residência à qual o consumidor pertence.
Local de negócio	• **Relatado por** : o usuário conectado com a função de colaborador da organização de serviço. • **Solicitando local de negócios** nome da organização de serviço que solicita assistência. • **Solicitando suporte do local de negócios** : o nome da organização de serviço da qual **Solicitando local de negócios** está solicitando assistência.
Eu mesmo	**Relatado por** : o usuário conectado com a função de colaborador automático.

Campos adicionais no produtor de registro que são comuns a todas as opções do cliente incluem **Prioridade** , **Canal** , **Assunto** e **Descrição** .

Exibição de listas de registros nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

O widget Minhas listas nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor inclui diferentes filtros para exibir registros.

Widget Minhas listas no Portal de atendimento ao cliente



Tradução automática

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

Dependendo das funções atribuídas ao usuário conectado, este widget exibe os seguintes filtros.

Filtros de Minhas listas

Usuário colaborador	Filtros de Minhas listas
Colaborador da conta	**Casos para contas**
Colaborador do consumidor	**Casos para consumidores**
Colaborador da organização de serviço	• **Meus casos para Locais de negócios** : casos criados pelo usuário colaborador em nome de seus locais de negócios. • **Todos os casos de Locais de negócios** : todos os casos criados em nome dos locais de negócios do colaborador, independentemente de quem criou o caso.
Autocolaborador	**Casos para mim**
Colaborador de relacionamento	Exibe filtros dependendo dos relacionamentos estabelecidos para este usuário. • **Meus casos para contas** : Casos criados pelo usuário colaborador em nome de contas em que o usuário é um gerente de conta. • **Todos os casos de contas** : Todos os casos criados em nome de contas em que o usuário é um gerente de conta, independentemente de quem criou o caso. • **Meus casos para consumidores** : Casos criados pelo usuário colaborador em nome de consumidores ou residências em que o usuário é um gerente de relacionamento. • **Todos os casos para consumidores** : Todos os casos criados em nome de consumidores ou residências em que o usuário é um gerente de relacionamento, independentemente de quem criou o caso. Para obter mais informações, consulte Base do modelo de serviços relacionamentos.

Acesso a tarefas de caso

Usuários com a função de agente de tarefa de caso podem exibir e acessar tarefas de caso em listas, painéis e páginas principais.

Use widgets para exibir tarefas de caso em painéis e páginas principais.

Tradução automática

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

Widgets para exibir tarefas de caso

Widget	Informações da tarefa exibidas
Minhas Tarefas de Caso	Este widget inclui as seguintes informações para cada tarefa de caso: • Número da tarefa • Status • Assunto • Prioridade • Número do caso • Descrição resumida do caso
Tarefas de caso do meu grupo	Este widget inclui as seguintes informações para cada tarefa de caso: • Número da tarefa • Status • Assunto • Prioridade • Atribuição a • Número do caso • Descrição resumida do caso

Nota:
Se um playbook estiver disponível, o sistema abrirá a tarefa do caso no playbook. Se nenhum playbook estiver disponível, o sistema abrirá o formulário Tarefa do caso.

Dependendo das funções atribuídas, os usuários colaboradores podem ver diferentes módulos no Espaço do agente do CSM e no Espaço configurável do CSM.

Acesso ao módulo por função

Função	Módulos
Agente de tarefa do caso [sn_customerservice.case_task_agent]	Usuários com a função de agente de tarefa de caso têm acesso a estes módulos: • **Tarefa do Caso** : inclui as tarefas de caso às quais o usuário tem acesso. ◦ Minhas Tarefas de Caso ◦ Meus abertos ◦ Não atribuído aos meus grupos ◦ Minhas tarefas acessíveis • **Clientes** : Inclui acesso somente leitura às informações 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.

Acesso ao módulo por função

Função	Módulos
	○ Contas ○ Parceiros ○ Contatos ○ Consumidores ○ Residências ○ Membros da residência
Visualizador de tarefas de caso [sn_customerservice.case_task_viewer]	Usuários com a função de visualizador de tarefas de caso têm acesso a todas as tarefas no **Tarefa do Caso** módulo.
Visualizador do colaborador do caso [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	Usuários com a função de visualizador de colaborador do caso têm acesso às Minhas tarefas de contribuição no **Tarefa do Caso** módulo.
Visualizador de casos [sn_customerservice.case_viewer]	Usuários com a função de visualizador de casos podem ver os casos aos quais têm acesso no **Casos** módulo.

Acesso do agente da tarefa do caso às informações do cliente

Usuários com a função de agente de tarefa de caso têm acesso somente leitura a algumas das informações do cliente do caso primário.

- Para casos B2B: Registros de conta e contato, incluindo endereços, produtos vendidos e base de instalação.
- Para casos B2C: Registros de consumidores e residências, incluindo endereços, produtos vendidos, base de instalação e chefe da residência.
- Para casos de local de negócios: Registros da organização de serviço, incluindo informações de contato interno.

Tópicos relacionados

Funções de usuário colaborador

Configurar Usuários Colaboradores

Funções de usuário colaborador

O modelo de dados do usuário colaborador usa várias funções que podem ser atribuídas aos usuários para controlar o acesso ao caso, tarefas do caso e informações relacionadas ao caso com base em diferentes necessidades de negócios.

Estas funções estão incluídas com vários plug-ins diferentes:

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Usuário Colaborador CSM (com.snc.csm_contributor_user)
- Local de negócios (com.snc.business_location)
- Entidades de extensão de base do CSM (com.snc.cs_base_extension)

Tradução automática

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

Consulte as tabelas a seguir para obter descrições detalhadas das funções.

Funções incluídas com o plug-in Atendimento ao cliente

A tabela a seguir lista as funções de colaborador incluídas no plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) junto com suas descrições e funções associadas.

Funções de atendimento ao cliente

Função	Descrição	Contém as funções
Agente de tarefa do caso [sn_customerservice.case_task_agent]	Esta função fornece acesso a tarefas de caso e informações de caso relacionadas. Um usuário com esta função pode trabalhar nas seguintes tarefas de caso: • Tarefas atribuídas ao usuário ou aos grupos de atribuição do usuário. • Tarefas que foram criadas pelo usuário. Com esta função, o usuário pode: • Exibir e atualizar tarefas de caso. ◦ Adicione anotações de trabalho, comentários e anexos. ◦ Atualize o status. ◦ Execute ações adicionais de uma tarefa de caso, como enviar e-mail. • Crie tarefas de caso e atribua-as a outros usuários. Com esta função, os usuários têm acesso somente leitura às informações do cliente para o caso: • Registros de conta e contato (para casos B2B) • Registros de consumidores e residências (para casos B2C) • Registros da organização de serviço (casos de local de negócios)	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.case_contributor_edito

Tradução automática

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

Função	Descrição	Contém as funções
Visualizador de tarefas de caso [sn_customerservice.case_task_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todas as tarefas de caso. **Nota:** Quando combinado com a função de visualizador de casos (sn_customerservice.case_viewer), um usuário pode acessar todos os casos de atendimento ao cliente e todas as tarefas de caso.	
Visualizador de casos [sn_customerservice.case_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todos os casos.	
Editor do colaborador do caso [sn_customerservice.case_contributor_editor]	Esta função fornece acesso de gravação limitado a alguns dos campos no formulário Caso se o usuário tiver acesso de leitura ao caso por meio de outra função. O acesso de gravação limitado está disponível para os seguintes campos: • Anotações de trabalho • Comentários adicionais • Anexos • Mudanças de estado ou fase • Usuários Colaboradores • Grupos de colaboradores • Lista de observadores • Lista de anotações de trabalho	
Visualizador do colaborador do caso [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	Esta função fornece acesso de leitura a todas as tabelas associadas a um caso se o usuário tiver acesso de leitura ao caso por meio de outra função. O usuário pode acessar **Todas as tarefas das quais participo** Módulo no Espaço do agente do CSM.	• sn_shn.user • wm_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.

Funções incluídas com o plug-in Usuário Colaborador CSM

A tabela a seguir lista as funções de colaborador incluídas no plug-in Usuário colaborador CSM (com.snc.csm_contributor_user) junto com suas descrições e funções associadas.

Funções para o plug-in do usuário colaborador

Função	Descrição	Contém as funções
Colaborador da conta [sn_customerservice.account_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para qualquer conta.	sn_customerservice.case_contributor_creator
Colaborador do consumidor [sn_customerservice.consumer_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para qualquer consumidor.	sn_customerservice.case_contributor_creator
Autocolaborador [sn_customerservice.self_contributor]	Esta função permite que os usuários com a função snc_internal criem casos por conta própria.	sn_customerservice.case_contributor_creator
Criador do colaborador do caso [case_contributor_creator]	Esta função permite que os usuários criem casos e está incluída nas funções de colaborador de nível superior.	

Funções incluídas com o plug-in Local de negócios

As seguintes funções de colaborador estão incluídas com o plug-in Local de negócios (com.snc.business_location).

Funções para o plug-in do local de negócios

Função	Descrição	Contém as funções
Colaborador da organização de serviço [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para sua organização de serviço (local de negócios). **Nota:** Um colaborador da organização de serviço deve ser membro de uma organização de serviço para criar casos em seu nome.	sn_customerservice.case_contributor_creator

Funções incluídas com o plug-in Entidades de extensão de base CS

As funções de colaborador a seguir estão incluídas com o plug-in Entidades de extensão de base do CSM (com.snc.cs_base_extension).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 para o plug-in Entidades de extensão de base CS

Função	Descrição	Contém as funções
Colaborador de relacionamento [sn_customerservice.relationship_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para clientes com os quais eles têm um relacionamento estabelecido. **Nota:** • O plug-in Usuário colaborador do CSM (com.snc.csm_contributor_user) deve ser ativado. • Um colaborador de relacionamento deve ser membro de uma conta, contato ou equipe da residência para criar casos em seu nome.	sn_customerservice.case_contributor_creator

Funções adicionais

Funções de colaborador adicionais

Função	Descrição	Contém as funções
Visualizador de dados do cliente [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Esta função fornece acesso de leitura aos dados do cliente, incluindo dados da conta, do consumidor e da residência, e às informações incluídas nas listas relacionadas.	
Usuário do espaço [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Esta função fornece acesso a tarefas de caso a partir dos seguintes módulos nos espaços de trabalho do CSM: • Minhas Tarefas de Caso • Tarefas de caso do meu grupo Os usuários também podem: • Use a Assistência do agente para pesquisar artigos de conhecimento (se os Critérios do usuário estiverem definidos para fornecer acesso ao conhecimento). • Criar e-mail (se o usuário tiver acesso de gravação	• agent_workspace_user • canvas_user • sn_templated_snip.template_snippet_reade • email_composer

Tradução automática

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

Função	Descrição	Contém as funções
	ao registro e à função email_composer). • Exibir modelos de resposta (se os modelos de resposta tiverem sido configurados para o registro. **Nota:** Por padrão, esta função é adicionada à função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent).	

Configurar a gestão de acesso do cliente

Certifique-se de que a gestão de acesso do cliente esteja configurada corretamente para o usuário concluindo todas as tarefas de configuração usando o. Customer Service Management (CSM) aplicação.

Visão geral da gestão de acesso do cliente

A Gestão de acesso do cliente permite que você ofereça suporte a vários contatos e consumidores em casos e produtos vendidos, fornecendo níveis variados de acesso ao caso. Você também pode adicionar usuários internos adicionais a um caso.

À medida que as necessidades dos verticais do setor aumentam, as empresas encontram casos de uso complexos. Existem cenários de caso de uso em que a gestão de casos pode ser tratada por mais de um contato do cliente. Por exemplo, em um cenário B2C, vamos supor que um candidato a empréstimo queira adicionar um co-mutuário, fiador e um advogado a uma aplicação de empréstimo imobiliário em que todos tenham o mesmo nível de acesso para responder ao caso relacionado à aplicação de empréstimo. Em outros casos, os produtos comprados por um cliente podem ter vários departamentos rastreando o produto, como a equipe financeira rastreando as renovações do produto ou a equipe de operações rastreando a manutenção do produto.

A Gestão de acesso do cliente permite que empresas em setores verticais do setor, como alta tecnologia, telecomunicações, serviços financeiros, governo e fabricação atendam a esses casos de uso complexos.

A Gestão de acesso do cliente ajuda os agentes de atendimento ao cliente a adicionar várias partes relacionadas e fornece níveis variados de acesso a um caso. Ao adicionar partes relacionadas a um caso, os agentes de atendimento ao cliente podem selecionar o tipo de relacionamento. O tipo de relacionamento define como padrão a responsabilidade que orienta o nível de acesso para as partes relacionadas, como contatos ou consumidores em um caso.

Principais benefícios

Gestão de acesso 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.

- Melhora a experiência do cliente, permitindo que partes relacionadas rastreiem e colaborem em casos
- Melhora a eficiência operacional, permitindo que os clientes rastreiem casos de produtos e serviços
- Aumenta a automação concedendo automaticamente acesso a casos com base no acesso ao produto vendido

Tarefas de configuração para gestão de acesso do cliente

Estão listadas as seguintes tarefas de configuração principais necessárias para configurar e gerenciar o acesso do cliente.

Tarefa	Descrição
Tabelas e plug-ins de gestão de acesso do cliente.	Adicione novas tabelas ou modifique as tabelas existentes para habilitar a gestão de acesso do cliente.
Instale funções com a gestão de acesso do cliente .	Use diferentes funções funcionais e granulares predefinidas para estabelecer relacionamentos entre usuários e entidades.
Crie uma definição de responsabilidade	Defina uma função ou responsabilidade que possa oferecer suporte à sua organização e aos usuários no Customer Service Management (CSM) aplicação.
Configure o acesso por meio da configuração Acesso de responsabilidade	Simplifique a forma como você cria e atualiza suas definições de responsabilidade e configurações de acesso usando a estrutura de responsabilidade declarativa no Customer Service Management (CSM) aplicação.
Criar configurações de parte relacionada.	Vincule as responsabilidades da entidade da parte relacionada às definições de responsabilidade adicionando configurações da parte relacionada a um caso.

Tópicos relacionados

Gestão de dados para Customer Service Management

Usando a gestão de acesso do cliente

Tabelas e plug-ins de gestão de acesso do cliente

Saiba mais sobre as tabelas e plug-ins que você pode usar com a Gestão de acesso do cliente.

O recurso de gestão de acesso do cliente adiciona novas tabelas ou modifica as tabelas existentes. Você pode ativar os plug-ins a seguir que habilitam recursos, como habilitar o acesso restrito de contato. Para ativar esses plug-ins, você deve ter a função de administrador. Para obter detalhes, consulte Ativação de um plug-in .

Plug-ins usados pela gestão de acesso do cliente

Plug-in	Descrição	Tabelas
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Permite que os clientes forneçam serviço e suporte a clientes	• Acesso à conta [sn_csm_account_access] • Caso

Tradução automática

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

Plug-ins usados pela gestão de acesso do cliente

Plug-in	Descrição	Tabelas
	externos usando vários canais de comunicação, como e-mail, web e telefone.	[sn_customerservice_case] • Grupo Relacionado [sn_customerservice_related_party] • Configuração de Grupo Relacionado [sn_customerservice_related_party_configuration]
Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Permite que os clientes capturem o estado atual da base de instalação de um cliente e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento.	• Produto vendido [sn_install_base_sold_product] • Parte relacionada ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party] • Parte relacionada à base de instalação [sn_install_base_related_party]

Tabelas usadas pela gestão de acesso do cliente

Tabela	Colunas
Acesso à conta [sn_csm_account_access] Habilite o acesso restrito aos contatos da conta para produtos vendidos e bases de instalação.	Conta [customer_account] Conta associada ao produto vendido.
	Restringir acessos do contato Acesso restrito a entidades devido aos contatos associados. Se o valor do campo for **Falso** , os contatos associados à conta podem ler os produtos vendidos e instalar bases associadas à conta. Se o valor do campo for **Verdadeiro** , os contatos associados às contas não obtêm acesso aos produtos vendidos e às bases de instalação, a menos que sejam adicionados como um contato no registro ou como uma parte relacionada.

Tradução automática

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

Tabelas usadas pela gestão de acesso do cliente

Tabela	Colunas
	Os seguintes contatos têm acesso aos produtos vendidos e às bases de instalação: • Contatos associados ao produto vendido e aos registros da base de instalação. • Contatos adicionados como partes relacionadas com responsabilidade de representante autorizado. • Contatos que pertencem a contas que são adicionadas como partes relacionadas com uma responsabilidade de conta autorizada.
Definição de Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def]	• Nome • Aplicável a • Tipo • Exclusivo Para obter mais informações sobre os tipos de coluna, consulte Crie uma definição de responsabilidade.
Configuração de Grupo Relacionado [sn_customerservice_related_party_configurat[sn]customerservice_responsibility_def]	Responsabilidade padrão Referência à tabela sn_customerservice_responsibility_def. **Nota:** Começando com Washington DC, a tabela Configuração de parte relacionada [sn_customerservice_related_party_configuration] é repai para a tabela Arquivo de aplicação [sys_metadata].
Produto vendido [sn_install_base_sold_product]	Contato [customer_contact] Contato primário do produto vendido.
	Consumidores Adicionais [consumidores_adicionais] Consumidores adicionais associados ao produto vendido. . **Consumidores adicionais** o campo não é exposto aos clientes por meio de formulários ou listas e é adicionado por motivos de desempenho.
	Usuários 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.

Tabelas usadas pela gestão de acesso do cliente

Tabela	Colunas
	[additional_users] Usuários adicionais associados ao produto vendido. . **Usuários adicionais** o campo não é exposto aos clientes por meio de formulários ou listas e é adicionado por motivos de desempenho.
Parte relacionada ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party]	Produto vendido [sn_install_base_sold_product] Produtos e componentes vendidos para uma conta ou consumidor.
	Tipo [sn_customerservice_related_party_configuration] Tipo de relacionamento que a parte relacionada tem com o produto vendido.
	Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def] Nível de acesso que o usuário tem no produto vendido e nas entidades associadas.
	Cliente [csm_consumer] Consumidor que tem a responsabilidade atribuída pelo produto vendido.
	Contato [customer_contact] Contato que tem a responsabilidade atribuída pelo produto vendido.
	Conta [customer_account] Todos os contatos na conta que têm a responsabilidade atribuída pelo produto vendido.
Produto vendido em contato [sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact]	Produto vendido [sn_install_base_sold_product]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usadas pela gestão de acesso do cliente

Tabela	Colunas
Estabelece relacionamentos de contato da conta com os produtos vendidos. **Nota:** Começando com Yokohama a tabela sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact foi descontinuada para novos clientes. Para clientes de upgrade, a tabela continua sendo compatível e estende a tabela Partes relacionadas ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party].	Produtos e componentes vendidos para uma conta ou consumidor.
	Contato [customer_contact] Contato que tem a responsabilidade atribuída pelo produto vendido.
	Tipo [sn_customerservice_related_party_configuration] Nome deste relacionamento.
	Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def] Nível de acesso que o contato tem no produto vendido e nas entidades associadas.
Produto vendido ao consumidor [sn_install_base_m2m_consumer_sold_product] **Nota:** Começando com Yokohama a tabela sn_install_base_m2m_consumer_sold_product foi descontinuada para novos clientes. Para clientes de upgrade, a tabela continua sendo compatível e estende a tabela Partes relacionadas ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party].	Tipo [sn_customerservice_related_party_configuration] Nome deste relacionamento.
	Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def] Nível de acesso que o consumidor tem ao produto vendido e às entidades associadas.
Caso [sn_customerservice_case]	Consumidores Adicionais [consumidores_adicionais] Consumidores adicionais associados ao caso. . **Consumidores adicionais** o campo não é exposto aos clientes por meio de formulários ou listas e é adicionado por motivos de desempenho.
	Usuários Adicionais [additional_users] Usuários adicionais associados ao caso. . **Usuários adicionais** o campo não é exposto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usadas pela gestão de acesso do cliente

Tabela	Colunas
	aos clientes por meio de formulários ou listas e é adicionado por motivos de desempenho.
Parte relacionada à base de instalação [sn_install_base_related_party] **Nota:** A tabela sn_install_base_related_party é extensível e pode ser usada para capturar atributos específicos do setor que correspondem a uma parte relacionada.	Item-base de instalação sn_install_base_item Instâncias do produto configuradas para um cliente.
	Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def] Nível de acesso para instalar a base e as informações relacionadas.
	Tipo [sn_customerservice_related_party_configuration] Nome deste relacionamento.
	Usuário sys_user Consumidor, contato, organização de serviço, membro ou usuário interno que tem a responsabilidade atribuída pela base de instalação.
	Cliente [csm_consumer] Consumidor que tem a responsabilidade atribuída pela base de instalação.
	Conta [customer_account] Todos os contatos na conta que têm a responsabilidade atribuída pela base de instalação.
	Contato [customer_contact] Contato que é o principal responsável pela base de instalação.
	Organização 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 usadas pela gestão de acesso do cliente

Tabela	Colunas
	sn_customer_service_organization Organização de serviço que é a principal responsável pela base de instalação.
	Classe classe Tipo de registro.
Grupo Relacionado [sn_customerservice_related_party]	Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def] Referência à tabela sn_customerservice_responsibility_def.

Funções instaladas com a Gestão de acesso do cliente

A Gestão de acesso do cliente usa diferentes funções funcionais e granulares predefinidas para estabelecer relacionamentos entre usuários e entidades. As funções granulares e funcionais ajudam a fornecer ao usuário acesso às informações e manter a segurança dos dados.

Visão geral das funções funcionais e granulares

As funções funcionais e granulares ajudam a fornecer acesso a partes relacionadas autorizadas ao caso e fornecem acesso a contatos adicionais ou consumidores adicionais ao produto vendido.

As funções granulares fornecem acesso a casos, produtos vendidos e entidades relacionadas. Uma ou mais funções granulares podem ser agrupadas como uma função funcional para executar uma ação significativa. Vincular várias funções granulares a uma função funcional permite que você crie suas próprias regras de acesso aplicando as funções funcionais e granulares para vários Customer Service Management (CSM) entidades.

Um modelo granular ajuda a proteger os dados concedendo o nível necessário de acesso ao relevante CSM entidades. Com essa funcionalidade, cada função é associada a um conjunto de privilégios ou responsabilidades que determinam o acesso dos usuários a determinadas informações. Você pode definir políticas granulares que autorizam os indivíduos a realizar seus trabalhos com eficiência e eficácia, o que ajuda a melhorar a experiência do cliente.

Funções e descrições

Funções funcionais são um conjunto de funções granulares necessárias para executar uma função que requer acesso em várias entidades. A tabela a seguir lista as funções funcionais da gestão de acesso 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.

Funções funcionais

Título da função [name]	Plug-ins necessários	Descrição	Contém as funções
Contato autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_contact]	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Esta função fornece acesso para adicionar comentários e anexos adicionais, aceitar ou rejeitar uma solução, receber notificações sobre atualizações de caso, fechar um caso e atualizar tarefas de caso.	sn_customerservice.case_write_granular
Consumidor autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_customer]	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Esta função fornece acesso para adicionar comentários e anexos adicionais, aceitar ou rejeitar uma solução, receber notificações sobre atualizações de caso, fechar um caso e atualizar tarefas de caso.	sn_customerservice.case_write_granular
Colaborador autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Esta função fornece acesso para adicionar comentários e anexos adicionais, aceitar ou rejeitar uma solução, receber notificações sobre atualizações de caso, fechar um caso e atualizar tarefas de caso.	sn_customerservice.case_write_granular
Contato autorizado do produto vendido [sn_install_base.sold_product_authorized_contact]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso para exibir o produto vendido e itens-base de instalação associados, criar casos e casos de acesso relacionados ao produto vendido. Além disso, esta função fornece acesso a partes relacionadas ao produto vendido, itens-base de instalação afetados e gerencia solicitações do catálogo de serviços do produto vendido.	• sn_customerservice.case_authorized_c • sn_install_base.sold_product_contact_r • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Consumidor autorizado do produto vendido [sn_install_base.sold_product_authorized_consumer]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso para exibir o produto vendido e itens-base de instalação associados, criar casos e casos de acesso relacionados ao produto vendido. Além disso, esta função fornece acesso a partes relacionadas ao produto vendido, itens-base de instalação afetados e gerencia solicitações do	• sn_customerservice.case_authorized_c • sn_install_base.sold_product_consume • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_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.

Funções funcionais

Título da função [name]	Plug-ins necessários	Descrição	Contém as funções
		catálogo de serviços do produto vendido.	
Contato autorizado da base de instalação [sn_install_base.install_base_authorized_contact]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece o acesso de contato para exibir a base de instalação e seus produtos vendidos associados quando adicionada como parte relacionada. Além disso, ele permite que o contato crie e gerencie casos para os registros de base de instalação relacionados. A criação de caso só será permitida se o contato e a base de instalação pertencerem à mesma conta.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Consumidor autorizado da base de instalação [sn_install_base.install_base_authorized_consumer]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece ao consumidor acesso para exibir a base de instalação e seus produtos vendidos associados quando adicionados como parte relacionada. Além disso, ele permite que o usuário crie e gerencie casos para os registros de base de instalação relacionados.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Colaborador autorizado da base de instalação [sn_install_base.install_base_authorized_contributor]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função permite que o usuário interno exiba a base de instalação e seus produtos vendidos associados quando adicionados como parte relacionada. Além disso, ele permite que o usuário crie e gerencie casos para os registros de base de instalação relacionados.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Membro autorizado da base de instalação [sn_install_base.install_base_authorized_member]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função permite que o membro da organização de serviço exiba a base de instalação e seus produtos vendidos associados quando adicionado como parte relacionada. Além disso, ele permite que o usuário crie e gerencie casos para os registros de base de instalação relacionados.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Base de instalação autorizada	Gestão da base de instalação do	Fornece acesso a todos os contatos da conta para exibir a base de instalação e seus	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa

Tradução automática

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

Título da função [name]	Plug-ins necessários	Descrição	Contém as funções
	Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	produtos vendidos associados quando adicionados como parte relacionada. Além disso, ele permite que o contato crie e gerencie casos para os registros de base de instalação relacionados. A criação de caso só será permitida se o contato e a base de instalação pertencerem à mesma conta.	• sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Organização de serviço de base de instalação	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Fornece acesso a todos os membros da organização de serviço para exibir a base de instalação e seus produtos vendidos associados quando adicionados como parte relacionada. Além disso, ele permite que os usuários gerenciem casos para os registros de base de instalação relacionados.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_

A tabela a seguir lista as funções granulares da gestão de acesso do cliente.

Funções granulares

Título da função [name]	Plug-in necessário	Descrição	Contém as funções
Leitura do produto vendido [sn_install_base.sold_product_read_granular]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de leitura granular ao produto vendido.	Nenhum(a)
Leitura do contato do produto vendido [sn_install_base.sold_product_contact_read_granular]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de leitura granular a partes relacionadas do produto vendido.	Nenhum(a)
Gravação do contato do produto vendido [sn_install_base.sold_product_contact_write_granular]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente	Esta função fornece acesso de gravação granular a partes relacionadas do produto vendido.	sn_install_base.sold_product_contact_rea

Tradução automática

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

Funções granulares

Título da função [name]	Plug-in necessário	Descrição	Contém as funções
	[com.snc.install_base]		
Leitura do consumidor do produto vendido [sn_install_base.sold_product_consumer_read_granular]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de leitura granular a consumidores adicionais do produto vendido e partes relacionadas ao produto vendido.	Nenhum(a)
Gravação do consumidor do produto vendido [sn_install_base.sold_product_consumer_write_granular]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso granular de gravação a consumidores adicionais do produto vendido e partes relacionadas ao produto vendido.	sn_install_base.sold_product_consumer_r
Leitura do Caso [sn_customerservice.case_read_granular]	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Esta função fornece acesso de leitura granular ao caso.	Nenhum(a)
Criação de casos [sn_customerservice.case_create_granular]	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Esta função fornece acesso de criação granular ao caso.	sn_customerservice.case_read_granular
Gravação do caso [sn_customerservice.case_write_granular]	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Esta função fornece acesso de gravação granular ao caso.	• sn_customerservice.case_read_granula • sn_customerservice.case_create_granu
Gravação da parte relacionada ao caso [sn_customerservice.case_related_party_write_granular]	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Esta função fornece acesso granular de gravação a partes relacionadas ao caso.	Nenhum(a)
Leitura da base de instalação [sn_install_base.install_base_read_granular]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de leitura granular à base de instalação.	Nenhum(a)
Leitura da parte relacionada da base de instalação [sn_install_base.install_base_related_party_read_granular]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente	Esta função fornece acesso de leitura granular aos registros de partes relacionadas à base de instalação.	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Funções granulares

Título da função [name]	Plug-in necessário	Descrição	Contém as funções
	[com.snc.install_base]		
Gravação da parte relacionada à base de instalação [sn_install_base.install_base_related_party_write_granular]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de gravação granular aos registros de partes relacionadas à base de instalação.	[sn_install_base.install_base_related_part]
Leitura do produto instalado [sn_install_base.installed_product_read_granular]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de leitura granular ao produto instalado.	Nenhum(a)

Tópicos relacionados

Atribua funções granulares a uma função funcional

Atribua funções granulares a uma função funcional

Atribua funções granulares a uma função funcional para ajudar a fornecer às partes relacionadas autorizadas acesso ao caso e fornecer a contatos adicionais e consumidores adicionais acesso ao produto vendido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_user_role.list` .
2. Em **Pesquisa** campo, insira `*autorizado` .
   Você pode ver a lista de funções funcionais fornecidas no sistema de base.
3. Selecione a função funcional que você deseja personalizar.
4. Na lista relacionada Contém funções, selecione **Editar** e adicione a função granular desejada à função funcional.
5. Selecione **Save** (Salvar).
   A função granular é adicionada à função funcional.

Crie uma definição de responsabilidade

Uma responsabilidade, ou definição de responsabilidade, especifica a função ou função que um usuário tem em uma entidade, determinando o acesso por meio de relacionamentos. Ao criar um relacionamento, os usuários recebem responsabilidades específicas que concedem acesso à entidade e a suas entidades relacionadas.

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

Se você estiver usando Base do modelo de serviços, você também pode criar as definições de responsabilidade para usar nos relacionamentos com clientes e consumidores. Para obter mais informações sobre como configurar Base do modelo de serviços, consulte Como configurar o Base do modelo de serviços.

A tabela Definição de responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def] oferece suporte à separação de domínios. Para obter mais informações sobre separação de domínios, consulte Separação de domínios e Customer Service Management.

Nota:
Começando com Vancouver Versão, a tabela Definição de responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def] é repai para a tabela Arquivo de aplicação [sys_metadata].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições de Responsabilidade**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário Definição de responsabilidade

Campo	Definição
Nome	Nome da responsabilidade, exemplo de fr, gerente de conta.
Tipo	Tipos de usuários aos quais a responsabilidade pode ser atribuída: ○ Usuário: Selecione **Usuário** se esta responsabilidade deve ser atribuída a um funcionário. Ao atribuir este tipo, a lista de usuários disponíveis vem da tabela Usuários [sys_users]. ○ Contato: Selecione **Contato** se esta responsabilidade deve ser atribuída a um contato do cliente. Ao atribuir esta função, a lista de usuários disponíveis vem da tabela contact [customer_contact]. ○ Consumidor: Selecione **Consumidor** se esta responsabilidade deve ser atribuída a um contato do cliente. Ao atribuir esta função, a lista de usuários disponíveis vem da tabela consumidor [csm_customer]. ○ Conta: Selecione **Conta** se esta responsabilidade deve ser atribuída a um contato do cliente. Ao atribuir esta função, a lista de usuários disponíveis vem da tabela Conta [customer_account]. ○ Nenhum: Selecione **Nenhum** se esta definição de responsabilidade deve ser usada ao criar relacionamentos entre consumidores. **Nota:** Somente as definições de responsabilidade com **Tipo** definido como **Usuário** pode ser usado no a seguir Base do modelo de serviços relacionamentos: ○ Membro da Equipe de Contas ○ Membro da Equipe do cliente ○ Membro da Equipe da Residência

Tradução automática

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

Campo	Definição
Exclusivo	Opção que você pode selecionar para desabilitar as entradas duplicadas para a definição de responsabilidade.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Configure o acesso por meio da configuração Acesso de responsabilidade

Tópicos relacionados

Base do modelo de serviços responsabilidades

Lista de responsabilidades fornecida com o sistema de base

Lista de responsabilidades fornecidas com o sistema de base.

Tabela de responsabilidade

Responsabilidade	Plug-in	Usado no relacionamento	Função necessária	Compatível por meio da configuração de acesso de responsabilidade
Gerente de Conta	Entidades de extensão de base do Atendimento ao cliente [com.snc.cs_base_extension]	Membro da equipe da conta [sn_customerservice_team_member]	• Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent] • Colaborador de relacionamento [sn_customerservice.relationship_contributor]	Sim
Gerente de Relacionamento	Entidades de extensão de base do Atendimento ao cliente [com.snc.cs_base_extension]	• Membro da equipe do consumidor [sn_customer_rel_consumer_to_user] • Membro da equipe da residência [sn_customer_rel_household_to_user]	• Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent] • Colaborador de relacionamento [sn_customerservice.relationship_contributor]	Não
Conta autorizada	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Parte relacionada ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party]	Contato autorizado de produto vendido [sn_install_base.sold_product_authorized_contact]	Não
		Base de instalação relacionada [sn_install_base_related_party]	Contato autorizado da base de instalação [sn_install_base.install_base_authorized_contact]	
Representante Autorizado	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Parte relacionada ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party]	• Contato autorizado de produto	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.

Tabela de responsabilidade

Responsabilidade	Plug-in	Usado no relacionamento	Função necessária	Compatível por meio da configuração de acesso de responsabilidade
			vendido [sn_install_base.sold_product_authorized_contact • Consumidor autorizado de produto vendido [sn_install_base.sold_product_authorized_consum	
		Base de instalação relacionada [sn_install_base_related_party]	• Contato autorizado da base de instalação [sn_install_base.install_base_authorized_contact] • Consumidor autorizado da base de instalação [sn_install_base.install_base_authorized_consume	
		Parte relacionada [sn_customerservice_related_party]	• Contato autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_contact] • Consumidor autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_consumer] • Colaborador autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_contributor	
		Relacionamento consumidor a consumidor [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Consumidor [csm_consumer]	
		Relacionamento de membro da residência [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Consumidor [csm_consumer]	
Técnico Preferencial	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Membro da equipe da conta [sn_customerservice_team_member]	N/D	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.

Tabela de responsabilidade

Responsabilidade	Plug-in	Usado no relacionamento	Função necessária	Compatível por meio da configuração de acesso de responsabilidade
Agente de suporte primário	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Membro da equipe da conta [sn_customerservice_team_member]	N/D	Não
Gerenter de suporte	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Membro da equipe da conta [sn_customerservice_team_member]	N/D	Não
Contato de Ativo	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Membro da equipe da conta [sn_customerservice_team_member]	N/D	Não
Organização de serviço autorizada	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base] **Nota:** Você deve instalar o com.snc.service_organization para ativar o plug-in com.snc.install_base.	Base de instalação relacionada [sn_install_base_related_install_base]	Membro autorizado da base de instalação [sn_install_base.install_base_authorized_member]	Não
Gerente de relacionamentos do local	Local do negócio [com.snc.business_location]	Responsabilidade do membro da organização de serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Gerente de relacionamento de local [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	Não
Colaborador no local	Local do negócio [com.snc.business_location]	Responsabilidade do membro da organização de serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Colaborador da organização de serviço [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Não
Agente do cliente no local	Local do negócio [com.snc.business_location]	Responsabilidade do membro da organização de serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Agente do consumidor do local [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Não
Agente no local	Local do negócio [com.snc.business_location]	Responsabilidade do membro da organização de serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent]	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.

Tabela de responsabilidade

Responsabilidade	Plug-in	Usado no relacionamento	Função necessária	Compatível por meio da configuração de acesso de responsabilidade
Executante de gerente no local	Local do negócio [com.snc.business_location]	Responsabilidade do membro da organização de serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Gerente de local [sn_customerservice.svc_location_manager]	Não
Colaborador do gerente de localização	Local do negócio [com.snc.business_location]	Responsabilidade do membro da organização de serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Colaborador do gerente de local [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Não
Agente de suporte do local	Local do negócio [com.snc.business_location]	Responsabilidade do membro da organização de serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Agente de suporte do local [sn_bus_loc.svc_location_support_agent]	Não

Criação de uma configuração de acesso de responsabilidade

Crie configurações de acesso de responsabilidade para adicionar ou modificar o acesso a vários relacionamentos de usuário usando diferentes tipos de associação.

Os administradores podem usar essas configurações para definir as funções necessárias para acessar registros de tabela específicos, incluindo o nível de acesso. Com novos filtros e mapeamentos de tabela, você pode modelar relacionamentos granulares que representam uma ampla gama de responsabilidades em sua organização.

Por exemplo, começando com Zurich a configuração de acesso à responsabilidade do gerente de contas foi introduzida fora do sistema de base. Usando essa responsabilidade, você pode atribuir a responsabilidade do gerente de conta a uma conta específica. Esta configuração concede acesso às informações da conta, junto com entidades relacionadas, como casos, produtos vendidos e muito mais.

Tipos de associação

Como administrador, você pode usar essa estrutura flexível para criar uma responsabilidade com regras de acesso personalizadas ou modificar as configurações existentes conforme necessário. Você pode criar configurações de acesso de responsabilidade para vários padrões de relacionamento usando tipos de associação apropriados.

- Associação simples
- Associação dependente
- Associação avançada

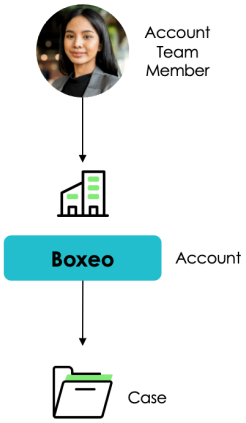
Associação simples

Você pode usar essa associação quando houver um relacionamento direto entre o usuário e o registro de destino. Este tipo de associação usa correspondência de campo direta e não requer tabelas intermediárias ou lógica personalizada.

Tradução automática

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

Fluxo de trabalho de associação simples



Responsibility	Account Manager
Roles required	Sn_customerservice.relationship_agent
Tab 1	**Grant access to**
Access levels	Read
Accessible table	Case
Tab 2	**Through relationship**
Relationship table	Account Team Member
Relationship filter	User is Me
Tab 3	**Using SIMPLE relationship association**
Relationship field	account
Accessible table field	account

Fluxo de trabalho de associação simples

Este cenário explica como o acesso aos registros de caso é concedido com base no relacionamento direto de um usuário com a conta associada. Por exemplo, Anna é gerente de conta da empresa XYZ da conta do cliente. Eles precisam de acesso a registros de caso que estão diretamente vinculados à empresa XYZ. Como o registro de caso inclui um campo para a conta associada, o sistema pode validar facilmente o acesso de Ana com base na função e no ID da conta.

O sistema determina o acesso de Alex usando a seguinte lógica:

- Anna abre um registro de caso.
- O sistema identifica a conta associada ao caso.
- Ele verifica a tabela de membros da equipe da conta para encontrar um registro em que:
  - O usuário é Anna
  - A responsabilidade é o gerente de conta
  - A conta corresponde à conta listada no caso
- Se um registro correspondente for encontrado, o acesso ao caso será concedido automaticamente.

Esta abordagem confirma que o acesso é concedido de forma eficiente quando há um relacionamento claro e um para um entre o usuário e a conta associada ao caso.

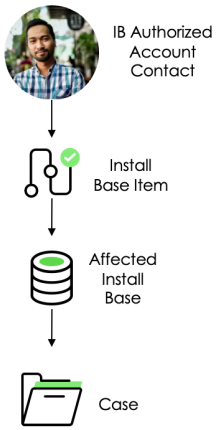
Associação dependente

Você pode usar essa associação quando o acesso precisar ser determinado por meio de um relacionamento intermediário, geralmente envolvendo uma tabela muitos para muitos (M2M). Esta configuração é comum quando a conexão de um solicitante a um registro é estabelecida indiretamente por meio de itens 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.

Fluxo de trabalho de associação dependente



Responsibility	Authorized Account		
Roles required	sn_install_base.install_base_authorized_contact		
Tab 1	**Grant access to**		
Access levels	Read, Write		
Accessible table	Case		
Tab 2	**Through relationship**		
Relationship table	Install Base Related Party		
Relationship filter	Account is MyAccount		
Tab 3	**Using DEPENDENT relationship association**		
		Dependent table	Affected IB
Relationship field	Install_base_item	Dep. relationship field	Install_base_item
Accessible table field	sys_id	Dep. accessible table fld	csm_case

Fluxo de trabalho de associação dependente

Este cenário explica como o acesso a registros de caso é concedido com base no relacionamento de um solicitante para instalar itens-base associados por meio de uma tabela intermediária. Por exemplo, Alex é um membro da equipe com responsabilidade de conta autorizada e requer acesso a registros de caso específicos vinculados a itens-base de instalação. O acesso de Alex depende se esses registros de caso estão listados como uma parte autorizada para qualquer um desses itens. No entanto, o relacionamento entre o caso e o item-base de instalação não é direto, mas é mantido por meio de uma tabela-base de instalação afetada separada.

O sistema determina o acesso de Alex usando a seguinte lógica:

- Alex abre um registro de caso.
- O sistema verifica se o caso está vinculado a algum item-base de instalação usando a tabela-base de instalação afetada.
- Recupera os itens-base de instalação associados ao caso.
- O sistema verifica se Alex está listado com a função de conta autorizada para qualquer um dos itens-base de instalação na tabela de partes relacionadas.
- Se Alex tiver a função necessária para qualquer item correspondente, o acesso ao registro do caso será concedido automaticamente.

Esta abordagem confirma que o acesso é concedido somente quando existe um relacionamento válido entre o solicitante e os itens-base de instalação, impondo o acesso seguro mesmo por meio de associações indiretas.

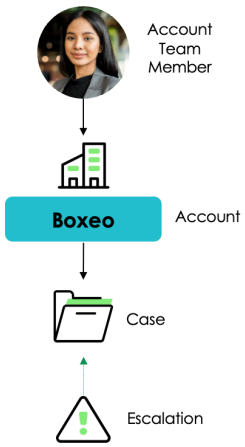
Associação avançada

Você pode usar essa associação em cenários complexos em que o acesso simples baseado em relacionamento é insuficiente. Este tipo de associação depende da lógica de script personalizada para validar o acesso do solicitante em vários 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.

Fluxo de trabalho de associação avançada



Responsibility	Account Manager
Roles required	Sn_customerservice.relationship_agent

Tab 1	Grant access to
Access levels	Read
Accessible table	Escalation

Tab 2	Through relationship
Relationship table	Account Team Member
Relationship filter	User is Me

Tab 3	Using ADVANCED relationship association
Relationship field	account
Field values script	***requires a function to get the account from the linked case from the escalation***

Fluxo de trabalho de associação avançada

Este cenário explica como o acesso aos registros de escalação é determinado com base no relacionamento do solicitante com a conta associada.

Por exemplo, Anna é uma gerente de conta que precisa de acesso a registros de escalação específicos. Alguns desses registros de escalação estão vinculados a casos, que, por sua vez, estão associados a contas gerenciadas por Ana. Um script personalizado identifica as contas relacionadas e verifica a função de Ana antes de conceder acesso aos registros de escalação.

O sistema determina o acesso de Alex usando a seguinte lógica:

1. Anna abre um registro de escalação.
2. O sistema verifica a origem da escalação:
   - Se a escalação estiver vinculada a um caso de cliente, o sistema identificará a conta associada a esse caso.
   - Se a escalação estiver diretamente vinculada a uma conta, o sistema usará o registro da conta.
3. O sistema verifica se Anna foi atribuída como gerente de conta da conta identificada.
4. Se Anna for atribuída à conta, o acesso ao registro de escalação será concedido automaticamente.

Esta abordagem confirma que o acesso é concedido somente quando existe um relacionamento claro entre o usuário e a conta, seja o link direto ou por meio de um caso relacionado.

Configure o acesso por meio da configuração Acesso de responsabilidade

Simplifique a forma como você cria e atualiza suas definições de responsabilidade e configurações de acesso usando a estrutura de responsabilidade declarativa no Customer Service Management (CSM) aplicação. Esta estrutura permite que você selecione o nível de acesso para cada responsabilidade, aproveitando recursos low-code ou no-code, o que reduz o tempo necessário para script.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Configuração de acesso de responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_access_config] é usada para armazenar os metadados da configuração de acesso de responsabilidade. Com esta configuração, você pode habilitar diferentes níveis de acesso para usuários de partes relacionadas em diferentes registros da mesma entidade. Por exemplo, um usuário com uma função de gerente de local pode atuar como executante em um local de negócios e como agente em outro.

Para obter mais informações sobre como criar uma definição de responsabilidade, consulte Crie uma definição de responsabilidade. A necessidade de separação de domínio na configuração de registros de acesso é determinada pelo domínio da responsabilidade referenciada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições de Responsabilidade**.
2. Selecione um registro de definição de responsabilidade.
3. Na lista relacionada Configuração de acesso de responsabilidade, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário Configuração de acesso de responsabilidade

Campo	Descrição
Responsabilidade	Responsabilidade aplicável a esta configuração, por exemplo, gerente de conta ou representante autorizado.
Ativo	Status da configuração. Ao usar esta funcionalidade, você pode habilitar ou desabilitar uma configuração de acesso de responsabilidade. O valor padrão é **Verdadeiro** .
Funções necessárias	Funções necessárias, além das responsabilidades para obter o acesso.
Níveis de acesso	Níveis de acesso para as entidades acessíveis. A lista mostra os níveis de acesso, incluindo leitura, gravação e completo. **Nota:** Completo representa um nível de acesso especial que é equivalente a ler, gravar e criar.
Tabela acessível	Entidades ou registros acessíveis por meio desta configuração, como casos ou produtos vendidos.
Filtro de tabela acessível	Condições adicionais para filtrar a tabela acessível.
Tabela de Relacionamentos	Tabela de relacionamento em que esta configuração é aplicada, por exemplo, tabela Membro da equipe de conta [sn_customerservice_team_member].
Filtro de relacionamento	Condições adicionais para filtrar os registros de relacionamento aplicáveis ao 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.

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de associação entre a tabela Acessível e Relacionamento. Estão listados três tipos de associação: ○ Simples ○ Dependente ○ Avançado
Campo de relacionamento	Campo na tabela de relacionamento a ser usada para associação.
Campo de tabela acessível	Campo na tabela acessível a ser usada para associação.
Tabela dependente	Tabela que contém o mapeamento entre o campo de relacionamento e o campo de tabela acessível.
Campo de relacionamento dependente	Campo na tabela dependente que realiza o mapeamento para o campo de relacionamento selecionado.
Campo da tabela acessível dependente	Campo na tabela dependente que realiza o mapeamento para o campo da tabela acessível selecionada.
Script de valores de campos	Script que retorna os valores de associação válidos para a lógica de associação avançada.

Nota:
Para criar novas entradas para **Aplica-se ao relacionamento** , **Níveis de acesso** ou **Entidades acessíveis** Na tabela Configuração de acesso de responsabilidade, você deve migrar todas as configurações existentes para esses campos no `CSMRelacionaçõesConstantsSNC` inclusão de script.

5. Selecione **Enviar**.

Funções granulares e entidades compatíveis para estrutura de responsabilidade

Começando com Yokohama várias funções granulares no nível do módulo são introduzidas para simplificar a definição e a configuração da estrutura de responsabilidade. Essas novas funções granulares simplificam as tarefas removendo a necessidade de criar listas de controle de acesso (ACLs) personalizadas na tabela de destino quando uma ACL de responsabilidade já está em vigor. Esta mudança promove um processo de migração mais direto e declarativo.

Funções granulares para acesso por meio de entidades

As funções granulares fornecem acesso Criar, Ler e Atualizar (CRU) entre entidades, com base nas permissões de acesso definidas para cada responsabilidade na estrutura de responsabilidade declarativa.

Funções granulares	Descrição
sn_customerservice.cust_data_resp_granular	Fornece acesso granular a entidades fundamentais relacionadas ao cliente (incluindo contas, contatos,

Tradução automática

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

Funções granulares para acesso por meio de entidades

As funções granulares fornecem acesso Criar, Ler e Atualizar (CRU) entre entidades, com base nas permissões de acesso definidas para cada responsabilidade na estrutura de responsabilidade declarativa.

Funções granulares	Descrição
	consumidores e residências) por meio da estrutura de responsabilidade.
sn_customerservice.case_mgmt_resp_granular	Fornece acesso granular ao caso e entidades relacionadas por meio da estrutura de responsabilidade.
sn_install_base.resp_granular	Fornece acesso granular a itens-base instalados, produtos vendidos e entidades relacionadas por meio da estrutura de responsabilidade.
sn_customerservice.contract_entitlement_resp_granular	Fornece acesso granular a contratos, direitos e entidades relacionadas por meio da estrutura de responsabilidade.

Entidades compatíveis e funções granulares

As funções granulares são projetadas com base em conjuntos de recursos e podem ser usadas para fornecer acesso a tabelas ou entidades compatíveis por meio da estrutura de responsabilidade.

Conjunto de recursos	Função granular	Tabelas/entidades compatíveis
Dados de cliente	sn_customerservice.cust_data_resp_granular	• Conta [customer_account] • Membro da equipe da conta [sn_customerservice_team_member] • Endereço da conta [account_address_relationship] • Acesso à conta [sn_csm_account_access] • Relacionamento de conta [account_relationship] • Relacionamento de contato [sn_customerservice_contact_relationship] • Contato [customer_contact] • Consumidor [csm_consumer] • Consumidor da conta [sn_acct_consumer_account_consumer] • Local do perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile_location]

Tradução automática

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

Entidades compatíveis e funções granulares

As funções granulares são projetadas com base em conjuntos de recursos e podem ser usadas para fornecer acesso a tabelas ou entidades compatíveis por meio da estrutura de responsabilidade.

Conjunto de recursos	Função granular	Tabelas/entidades compatíveis
		• Escalação [sn_customerservice_escalation] • Local [cmn_location]
Gestão de casos	sn_customerservice.case_mgmt_resp_granular	• Caso [sn_customerservice_case] • Tarefa [sn_customerservice_task#] • ANS de tarefa [task_sla#] • Escalação [sn_customerservice_escalation] • Ordem de serviço [wm_order]
Gestão da base de instalação	sn_install_base.resp_granular	• Produto instalado [sn_install_base_m2m_installed_product] • Base de instalação afetada [sn_install_base_m2m_affected_install_base • Item-base de instalação [sn_install_base_item] • Produto vendido coberto [sn_install_base_m2m_contract_sold_produ • Produto vendido [sn_install_base_sold_product] • Base de instalação relacionada [sn_install_base_related_party] • Parte relacionada ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_part • Contato do ativo [sn_customerservice_m2m_asset_contact] • Ativo [alm_asset]
Contratos e direitos	sn_customerservice.contract_entitlement_resp_granular	• Contrato [ast_contract] • Direito [service_entitlement]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 sistema que contêm funções granulares de responsabilidade

Funções do sistema e funções granulares relacionadas

Funções do sistema	Funções granulares
sn_customerservice.relationship_contributor	• sn_customerservice.cust_data_resp_granular • sn_install_base.resp_granular • sn_customerservice.case_mgmt_resp_granular
sn_customerservice.relationship_agent	• sn_customerservice.cust_data_resp_granular • sn_install_base.resp_granular • sn_customerservice.case_mgmt_resp_granular • sn_customerservice.contract_entitlement_resp_granular

Criar configurações de parte relacionada

As configurações da parte relacionada definem o título de um relacionamento entre uma entidade e uma organização ou usuário. Essas configurações também permitem vincular tipos de partes relacionadas com definições de responsabilidade para conceder acesso conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração de Grupo Relacionado**.
2. Para criar uma configuração de parte relacionada, selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de configuração de parte relacionada

Campo	Descrição
Nome	Tipo de configuração da parte relacionada.
Aplica-se a	Tabela atribuída com a configuração da parte relacionada.
Tipo de Entidade	Tipo de entidade, como uma conta, um consumidor ou um produto.
Condição de Referência	Condição de filtro para definir a configuração da parte relacionada. Em **Condição de referência** , você pode selecionar **Adicionar condição de filtro** ou **Adicione cláusula "OR"** .
Responsabilidade padrão	Nível de acesso a diferentes entidades e às informações relacionadas. **Nota:** Sempre que um registro de parte relacionada é criado, o. **Responsabilidade** o campo é preenchido automaticamente a partir da responsabilidade padrão associada ao tipo de parte selecionado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ordem padrão	Valor numérico fornecido para estabelecer a prioridade do relacionamento. **Nota:** Sempre que um registro de parte relacionada é criado, o. **Pedido** o campo é preenchido automaticamente a partir do pedido padrão associado ao tipo de participante selecionado.

4. Selecione **Enviar**.

Lista de configurações de partes relacionadas fornecidas com o sistema de base

As configurações de partes relacionadas para diferentes entidades fornecidas com o sistema de base estão listadas nas tabelas a seguir.

Configurações de partes relacionadas para casos

Os tipos e responsabilidades dos casos estão listados na tabela a seguir.

Casos

Tipo	Responsabilidade padrão
Contato autorizado	Representante Autorizado
Consumidor autorizado	Representante Autorizado
Colaborador autorizado	Representante Autorizado
Contato listado	Não aplicável
Consumidor listado	Não aplicável

Configurações de partes relacionadas para produtos vendidos

Os tipos e responsabilidades dos produtos vendidos estão listados na tabela a seguir.

Produtos Vendidos

Tipo	Responsabilidade padrão
Conta autorizada	Conta autorizada
Contato autorizado	Representante Autorizado
Consumidor autorizado	Representante Autorizado
Conta listada	Não aplicável
Contato listado	Não aplicável
Consumidor listado	Não aplicável

Configurações de partes relacionadas para bases de instalação

Os tipos e responsabilidades das bases de instalação 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.

Bases de instalação

Tipo	Responsabilidade padrão
Conta autorizada	Conta autorizada
Contato autorizado	Representante Autorizado
Consumidor autorizado	Representante Autorizado
Colaborador autorizado	Representante Autorizado
Membro autorizado	Representante Autorizado
Organização de serviço autorizada	Organização de serviço autorizada
Conta listada	Não aplicável
Contato listado	Não aplicável
Consumidor listado	Não aplicável
Colaborador listado	Não aplicável
Membro listado	Não aplicável
Organização de serviço listada	Não aplicável

Para obter mais informações sobre partes relacionadas à base de instalação, consulte Adicione partes relacionadas a um item-base de instalação.

Configurações de partes relacionadas para membros da equipe de conta

Os tipos e responsabilidades do membro da equipe de conta estão listados na tabela a seguir.

Membros da Equipe de Contas

Tipo	Responsabilidade padrão
Gerente de Conta	Gerente de Conta
Técnico Preferencial	Técnico Preferencial
Agente de suporte primário	Agente de suporte primário
Gerenter de suporte	Gerenter de suporte

Configurações de partes relacionadas para relacionamentos de contato

Os tipos e responsabilidades para relacionamento de contato estão listados na tabela a seguir.

Relacionamentos de Contato

Tipo	Responsabilidade padrão
Contato de Ativo	Contato de 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.

Configurações de partes relacionadas para relacionamentos com o consumidor

Os tipos e responsabilidades pelo relacionamento do consumidor estão listados na tabela a seguir.

Relacionamentos com o Consumidor

Tipo	Responsabilidade padrão
Representante Autorizado	Representante Autorizado

Configurações de partes relacionadas para relacionamentos de membros da residência

Os tipos e responsabilidades para relacionamento de membro da residência estão listados na tabela a seguir.

Relacionamentos de Membro da Residência

Tipo	Responsabilidade padrão
Representante Autorizado	Representante Autorizado

Configurações de partes relacionadas para organizações de serviço

Os tipos e responsabilidades das organizações de serviço estão listados na tabela a seguir.

Organizações de serviço

Tipo	Responsabilidade padrão
Agente no local	Agente no local
Agente do cliente no local	Agente do cliente no local
Colaborador no local	Colaborador no local
Colaborador do gerente de localização	Colaborador do gerente de localização
Executante de gerente no local	Executante de gerente no local
Agente de suporte do local	Agente de suporte do local
Membro listado	Não aplicável

Nota:

- Sempre que um registro de parte relacionada é criado, o. **Responsabilidade** o campo é preenchido automaticamente a partir da responsabilidade padrão associada ao tipo de parte selecionado. Da mesma forma, o **Pedido** o campo é preenchido automaticamente a partir do pedido padrão associado ao tipo de participante selecionado.
- Os tipos de função listados não têm nenhuma responsabilidade. Como a função e a responsabilidade corretas determinam o acesso, as partes relacionadas não terão acesso se **Responsabilidade** o campo é deixado em branco.

Tradução automática

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

Preencha o campo Tipo nas tabelas de relacionamento usando o script de correção

Aproveite o script de correção para adicionar e gerenciar o. **Tipo** campo em tabelas de relacionamento. Este script simplifica o mapeamento de dados e melhora a consistência do registro em todo o sistema de base.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Começando com Yokohama versão, um novo opcional **Tipo** o campo é adicionado à tabela membro da equipe da conta [sn_customerservice_team_member], que anteriormente incluía os campos **Conta** , **Usuário** e **Responsabilidade** . Este script de correção se aplica a todas as tabelas de relacionamento no sistema de base.

. **Tipo** o campo faz referência àtabela de configuração de parte relacionada [sn_customerservice_related_party_configuration], uma tabela de metadados que permite que os administradores definam um **Configuração de tipo** para cada responsabilidade. Este campo permite que os administradores atribuam nomes comerciais significativos às responsabilidades, reduzindo a duplicação. Fazendo referência interna à mesma responsabilidade, o. **Tipo** o campo simplifica o gerenciamento de dados e melhora a consistência do registro.

Você pode usar o procedimento a seguir para preencher **Tipo** campo usando o script de correção.

Procedimento

1. Identifique valores de responsabilidade distintos na tabela de relacionamento que você deseja atualizar.
2. Crie registros de configuração de tipo correspondentes natabela Configuração de parte relacionada [sn_customerservice_related_party_configuration].
3. Execute o script de correção a seguir para preencher **Tipo** campo.

```
fixRelatedPartyTypeField(String tableName, String appliesTo, String entityType, String
 typeField, String responsibilityField)
/**
 * Fixes the related party type field in the specified table.
 *
 * @param tableName  The name of the table to update.
 * @param appliesTo  The value for the applies_to field.
 * @param entityType The value for the entity_type field.
 * @param typeField  The name of the type field to update. If null, defaults to FIELD_TYPE.
 * @param responsibilityField The name of the responsibility field to update. If null, defaults
 to FIELD_RESPONSIBILITY.
 */
```

Resultado
O script de correção:

- Preenche automaticamente o. **Tipo** campo para registros correspondentes na tabela de relacionamento selecionada.
- Mapeia as responsabilidades existentes para os registros de configuração de tipo correspondentes.
- Processa atualizações em lotes para desempenho otimizado.
- Registra atualizações para referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 grandes volumes de registros, execute o script de correção durante o tempo de inatividade do sistema para evitar impactos no desempenho.

Você pode preencher manualmente **Tipo** Navegando até atabela Configuração de parte relacionada [sn_customerservice_related_party_configuration] e criando registros de Configuração de tipo para cada responsabilidade distinta.

Example:
Suponha que você queira preencher **Tipo** campo na tabela membro da equipe da conta [sn_customerservice_team_member], em que a tabela usa as seguintes responsabilidades:

- Gerente de conta 1
- Gerente de conta 2
- Gerente de conta 3

1. Navegue até atabela Configuração de parte relacionada [sn_customerservice_related_party_configuration].
2. Crie três registros de configuração de tipo, um para cada responsabilidade.
3. Execute o script de correção que automaticamente:
   - Mapeia cada responsabilidade para sua correspondente **Tipo** .
   - Preenche **Tipo** campo para todos os registros na tabela membro da equipe da conta [sn_customerservice_team_member].

Corrigir atribuições de função de usuário externo

Você pode ter usuários externos (contatos ou consumidores) em sua instância que receberam funções internas atribuídas. Em caso afirmativo, você pode usar Customer Service Management configuração assistida para avaliar e corrigir essas atribuições de função conforme necessário.

Como usuários externos com funções internas podem resultar em problemas de acesso, é recomendável que os usuários externos recebam somente funções externas.

Use as tarefas na categoria de configuração assistida Corrigir atribuição de função de usuário externo para avaliar os contatos e consumidores com as seguintes atribuições de função:

- Somente a função snc_internal.
- A função snc_internal e uma ou mais funções externas.
- A função snc_internal e uma ou mais funções internas adicionais.
- A função snc_internal e uma ou mais funções internas e externas adicionais.

Revise a lista de usuários em cada grupo e marque esses usuários com atribuições de função incorretas. Em seguida, execute o trabalho agendado para corrigir as atribuições de função.

Nota:
Você também pode revisar e atualizar funções de usuário externo usando uma lista baseada em consulta. Para obter mais informações, consulte KB0829930 .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a configuração assistida para corrigir atribuições de função de usuário externo

Com a função de administrador do sistema, você pode usar a configuração assistida para corrigir atribuições de função de usuário externo.

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Começar** .
3. Na categoria Corrigir atribuição de função de usuário externo, clique em **Começar** .

   A página Corrigir atribuição de função de usuário externo é aberta com uma lista de tarefas para avaliar grupos de usuários externos.
4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar** .

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Corrigir tarefas de atribuição de função de usuário externo

A tabela a seguir descreve as diferentes tarefas de configuração na categoria Corrigir atribuição de função de usuário externo.

Corrigir tarefas de atribuição de função de usuário externo

Tarefa	Descrição
Usuários externos com possível atribuição de função interna não intencional	Este é um conjunto de contatos e consumidores com as seguintes atribuições de função: • Somente a função snc_internal. • A função snc_internal e uma ou mais funções externas. Não atribua funções internas a usuários externos. Revise os contatos nesta lista e corrija a atribuição de função conforme necessário.
Usuários externos com possíveis atribuições de função internas intencionais	Este é um conjunto de contatos e consumidores que têm as seguintes atribuições de função: • A função snc_internal e uma ou mais funções internas adicionais. • A função snc_internal e uma ou mais funções internas e externas adicionais. Não atribua funções internas e externas ao mesmo usuário. Revise os usuários nesta lista e corrija a atribuição de função conforme necessário.
Usuários externos com atribuições de função internas intencionais	Este é um conjunto de contatos e consumidores que têm a função snc_internal contida por outra função. Não atribua funções internas a usuários externos. Revise os usuários nesta lista e corrija as atribuições de função 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.

Corrigir tarefas de atribuição de função de usuário externo

Tarefa	Descrição
Evite essas atribuições de função no futuro	Para impedir que usuários externos recebam a função snc_internal no futuro, habilite a seguinte propriedade: `glide.security.explicit_roles.enable_internal_use` Clique em **Configurar** para navegar até a propriedade e verificar se o valor é verdadeiro. Se falso, defina o valor como verdadeiro.

Corrija funções para usuários externos com possíveis atribuições de função internas não intencionais

Revise e corrija funções para usuários externos que podem ter atribuições de função internas não intencionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Não atribua funções internas a usuários externos. Use este procedimento para revisar e corrigir os contatos e consumidores que podem ter as seguintes atribuições de função:

- função snc_internal
- função snc_internal e uma ou mais funções externas

Nota:
Esta tarefa de configuração assistida usa trabalhos agendados para identificar e corrigir atribuições de função. Ao corrigir atribuições de função, o trabalho agendado corrige 3000 usuários por vez. Se houver mais de 3000 usuários neste grupo, altere a configuração do trabalho para que ele seja executado periodicamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Começar** .
2. Na categoria Corrigir atribuição de função de usuário externo, clique em **Começar** e clique em **Usuários externos com possível atribuição de função interna não intencional** .
3. Execute o trabalho agendado para marcar usuários que podem ter atribuições de função de usuário não intencionais.
   Os usuários são marcados com **Usuário externo não intencional** marcador.
4. Revise a lista de usuários marcados e remova o marcador de todos os usuários para os quais você não precisa corrigir atribuições de função.
   Se necessário, configure a lista para exibir a coluna Marcador.
5. Execute o trabalho agendado para corrigir as atribuições de função para os usuários com **Usuário externo não intencional** marcador.
   Este trabalho agendado faz as seguintes mudanças:

Tradução automática

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

- Somente para usuários com a função snc_internal, ele remove a função snc_internal e adiciona a função snc_external.
- Para usuários com a função snc_internal e uma ou mais funções externas, ele remove a função snc_internal.

Este trabalho agendado executa todas as regras de negócio de inserção/exclusão na tabela Função do usuário [sys_user_has_role].

Corrija funções para usuários externos com possíveis atribuições de função internas intencionais

Revise e corrija funções para usuários externos que podem ter atribuições de função internas intencionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Não atribua funções internas a usuários externos. Use este procedimento para revisar e corrigir os contatos e consumidores que podem ter as seguintes atribuições de função:

- função snc_internal e uma ou mais funções internas adicionais
- função snc_internal e uma ou mais funções internas e externas adicionais

Nota:
Esta tarefa de configuração assistida usa trabalhos agendados para identificar e corrigir atribuições de função. Ao corrigir atribuições de função, o trabalho agendado corrige 3000 usuários por vez. Se houver mais de 3000 usuários neste grupo, altere a configuração do trabalho para que ele seja executado periodicamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e selecione **Começar** .
2. Na categoria Corrigir atribuição de função de usuário externo, selecione **Começar** e selecione **Usuários externos com possíveis atribuições de função internas intencionais** .
3. Execute o trabalho agendado para marcar usuários que podem ter atribuições intencionais de função de usuário.
   Os usuários são marcados com **EXT-user-intencional** marcador.
4. Revise a lista de usuários marcados e remova o marcador de todos os usuários para os quais você não precisa corrigir atribuições de função.
   Se necessário, configure a lista para exibir a coluna Marcador.
5. Execute o trabalho agendado para corrigir as atribuições de função para os usuários com **EXT-user-intencional** marcador.
   Este trabalho agendado faz as seguintes mudanças:
   - Para usuários com a função snc_internal e uma ou mais funções internas adicionais, ele remove a função snc_internal e todas as outras funções internas e adiciona a função snc_external.
   - Para usuários com a função snc_internal e uma ou mais funções internas e externas adicionais, ele remove a função snc_internal e todas as outras funções internas.

   Este trabalho agendado executa todas as regras de negócio de exclusão na tabela Função do usuário [sys_user_has_role].

Tradução automática

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

Corrija funções para usuários externos com atribuições de função internas intencionais

Revise e corrija funções para usuários externos que tenham atribuições de função internas intencionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Não atribua funções internas a usuários externos. Use este procedimento para revisar e corrigir os contatos e consumidores que têm as seguintes atribuições de função:

função snc_internal contida por outra função.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Começar** .
2. Na categoria Corrigir atribuição de função de usuário externo, clique em **Começar** e clique em **Usuários externos com atribuições de função internas intencionais** .
3. Execute o trabalho agendado para marcar usuários que têm atribuições intencionais de função de usuário. Os usuários são marcados com **EXT-user-contained-role** marcador.
4. Revise a lista de usuários marcados.
5. Corrija manualmente as atribuições de função para os usuários desejados.

Impedir futuras atribuições de funções internas para usuários externos

Habilite uma propriedade para impedir que usuários externos recebam a função snc_internal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Começar** .
2. Na categoria Corrigir atribuição de função de usuário externo, clique em **Começar** e clique em **Evite essas atribuições de função no futuro** .
3. Defina a propriedade `glide.security.explicit_roles.enable_internal_user_blacklist` como verdadeira.

Dados do produto

Configure dados do produto para Customer Service Management, incluindo modelos de produto, produtos vendidos, itens-base de instalação e produtos instalados.

Configurar usuários, grupos de usuários e relacionamentos com clientes

Tarefa	Descrição
Configurar dados do produto	Configure os dados do produto para sua empresa, incluindo:

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	• Modelos de produto: Bens ou serviços que sua empresa vende e oferece suporte. • Produtos vendidos: Os produtos e componentes que foram vendidos para uma conta ou consumidor. • Itens-base de instalação: Itens que representam as instâncias que foram instaladas ou provisionadas para um cliente. • Produtos instalados: Informações sobre produtos vendidos e como eles são implantados ou instalados.
Configurar ativos	Um ativo é um produto ou instância específico compatível com uma conta ou consumidor.
Criar relacionamentos de contato de ativos	Atribua um ativo a um contato do cliente responsável por gerenciar esse ativo.
Criar contratos de serviço	Os contratos de serviço definem o tipo de suporte que as contas e os consumidores recebem por seus produtos.
Configurar direitos	Os direitos definem o tipo de suporte que uma conta ou consumidor recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis.
Como configurar o Contratos e direitos do cliente	Use o aplicativo Suporte pós-vendas para configurar e exibir contratos e direitos de atendimento ao cliente.
Usar Fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente para gerenciar o ciclo de vida dos produtos vendidos	Esta aplicação permite atualizar as configurações existentes e modificar, suspender, retomar ou desconectar os produtos vendidos e sua hierarquia completa.
Criar Lead to Cash Core para produtos e serviços	Use esses fluxos de trabalho para analisar oportunidades de negócios e leads de clientes, bem como os requisitos de faturamento, suporte e manutenção após a conclusão de uma venda.

Configurar dados do produto

Configure dados do produto, incluindo modelos de produto, produtos vendidos, itens-base de instalação e produtos instalados.

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

- **Modelos de produto:** Um produto é um tipo de bem ou serviço que sua empresa vende e oferece suporte. Os modelos de produto identificam diferentes tipos de produtos, como serviço, hardware, software ou consumíveis.

  Nota:
  Os modelos de produto exigem o plug-in Gestão de modelos (com.snc.model).

- **Produtos vendidos:** Os produtos e componentes que foram vendidos para uma conta ou consumidor.
- **Instalar itens-base:** Itens que representam as instâncias que foram instaladas ou provisionadas para um cliente.
- **Produtos instalados:** Forneça informações sobre os produtos vendidos e como eles são implantados ou instalados. Use produtos instalados para criar uma associação entre produtos vendidos e itens-base de instalação.

Procedimento

- Você pode importar os seguintes dados do produto usando a configuração assistida.
  - Importe modelos de produto com a configuração assistida
  - Importe produtos vendidos com configuração assistida
  - Importe itens-base de instalação com a configuração assistida
  - Importe produtos instalados com a configuração assistida
- Você pode criar novos dados de produto usando Customer Service Management aplicação.
  - Crie um modelo de produto
  - Criar produtos vendidos
  - Criar itens-base de instalação
  - Criar produtos instalados
- Você pode configurar os seguintes relacionamentos e associações após importar ou criar dados do produto:
  - Modelos de produtos
    - Associe ofertas de serviço a modelos de produto
    - Configure o modelo de produto e os relacionamentos de item do catálogo
  - Produtos vendidos
    - Associe ofertas de serviço a produtos vendidos
    - Associe produtos vendidos a contratos

Modelos de produtos

Configure modelos de produto, como serviço, hardware, software ou consumíveis que sua empresa vende e oferece suporte.

Tarefa	Descrição
Importe modelos de produto com a configuração assistida	Prepare e importe dados para cada tipo de modelo de produto em uma tabela diferente.

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
Crie um modelo de produto	Crie um registro para uma versão ou configuração específica de um tipo de produto que sua empresa vende e oferece suporte.
Associe serviços a modelos de produto	Associe uma ou mais ofertas de serviço a um modelo de produto para permitir que os clientes escolham ofertas de serviço para produtos.
Configure o modelo de produto e os relacionamentos de item do catálogo	Crie relacionamentos entre modelos de produto e itens do catálogo para que seus clientes possam solicitar serviços para produtos.

Importe modelos de produto com a configuração assistida

Um produto é um tipo de bem ou serviço que sua empresa vende e oferece suporte. Os modelos de produto identificam diferentes tipos de produtos, como serviço, hardware, software ou consumíveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada tipo de modelo de produto é armazenada em uma tabela diferente. Por exemplo, os modelos de produto de serviço são armazenados na tabela Modelo de serviço [cmdb_service_product_model].

Nota:
Os modelos de produto exigem o plug-in Gestão de modelos (com.snc.model).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Começar** .
2. Na categoria Dados de base, clique em **Começar** e clique em **Modelos de produto de importação** .
3. Carregue dados de uma fonte de dados externa para um conjunto para importação.
4. Crie um mapa de transformação.
5. Execute o mapa de transformação para transferir os dados.
6. Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela de destino.

Crie um modelo de produto

Crie um registro para um tipo de produto que sua empresa vende e oferece suporte.

Antes de Iniciar
Função necessária: model_manager

Confirme se o plug-in Gestão de modelos (com.snc.model) está instalado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um modelo de produto é uma versão ou configuração específica de um produto. Crie modelos hierárquicos de produto que representem o conjunto de produtos que sua organização oferece aos clientes e defina relacionamentos entre diferentes modelos de produto. Defina se um produto é rastreado como um ativo, um IC ou ambos. Além disso, identifique ou crie as classes de IC e ativo para capturar informações de configuração para 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 modelos de produto fornecem aos agentes de atendimento ao cliente e aos clientes uma compreensão comum dos produtos que estão sendo usados por um cliente específico. Os clientes podem exibir os produtos adquiridos no Portal de atendimento ao cliente e podem abrir casos para quaisquer problemas que estejam enfrentando.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Modelos de produtos**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o tipo de modelo de produto a ser criado:
   - **Modelo de aplicação**
   - **Modelo consumível**
   - **Modelo de contrato**
   - **Instalação**
   - **Hardware**
   - **Serviço**
   - **Software**
4. Preencha os campos do modelo de produto selecionado conforme apropriado.
   Consulte Campos de formulário do modelo para obter descrições de campos.
5. Selecione **Enviar**.

> **Nota:**
> Em **Produto vendido** lista relacionada, você pode ver todas as contas e consumidores para os quais o modelo de produto foi vendido.

Associe serviços a modelos de produto

Permita que os clientes selecionem serviços para produtos associando serviços a modelos de produto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um modelo de produto pode ter vários serviços associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Modelos de produtos**.
2. Selecione um modelo de produto.
3. Configure o formulário para exibir a lista relacionada Serviços.
   Para obter mais detalhes, consulte Adição de uma lista relacionada a um formulário .
4. Na lista relacionada Serviços, clique em **Novo** ou **Editar** para adicionar uma oferta de serviço existente ao modelo de produto.

Configure o modelo de produto e os relacionamentos de item do catálogo

Permita que os clientes solicitem serviços para os produtos que possuem. Crie definições para os serviços que oferecem suporte aos seus produtos e configure as definições de serviço para associá-las aos produtos e itens do catálogo apropriados.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use Definições de serviço recurso para criar definições para os serviços oferecidos para oferecer suporte aos seus produtos. Este recurso está disponível com Tipos de caso de atendimento ao cliente plug-in.

Nos Portais do cliente e do consumidor, os usuários finais podem selecionar os serviços disponíveis no Widget do Portal de serviços. Selecionar um serviço exibe o produtor de registro associado à definição de serviço. Enviar o produtor de registro cria um caso do tipo de caso correto.

Procedimento
1. Crie uma definição de serviço .
2. Associe um produto a uma definição de serviço .
3. Associe um ou mais itens do catálogo a uma definição de serviço .

Tópicos relacionados
Exiba informações do produto no Portal de atendimento ao cliente

Configurar a base de instalação
Rastreie quais produtos e serviços foram comprados por um cliente, como eles foram instalados ou provisionados, junto com a configuração detalhada de cada item instalado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Instale o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base) do ServiceNow Store.

Capture a base de instalação de um cliente criando produtos vendidos, itens-base de instalação e produtos instalados. Isso permitiria que os agentes de atendimento ao cliente rastreassem problemas até o produto relevante, instâncias desse produto e outras entidades que afetam seu funcionamento.

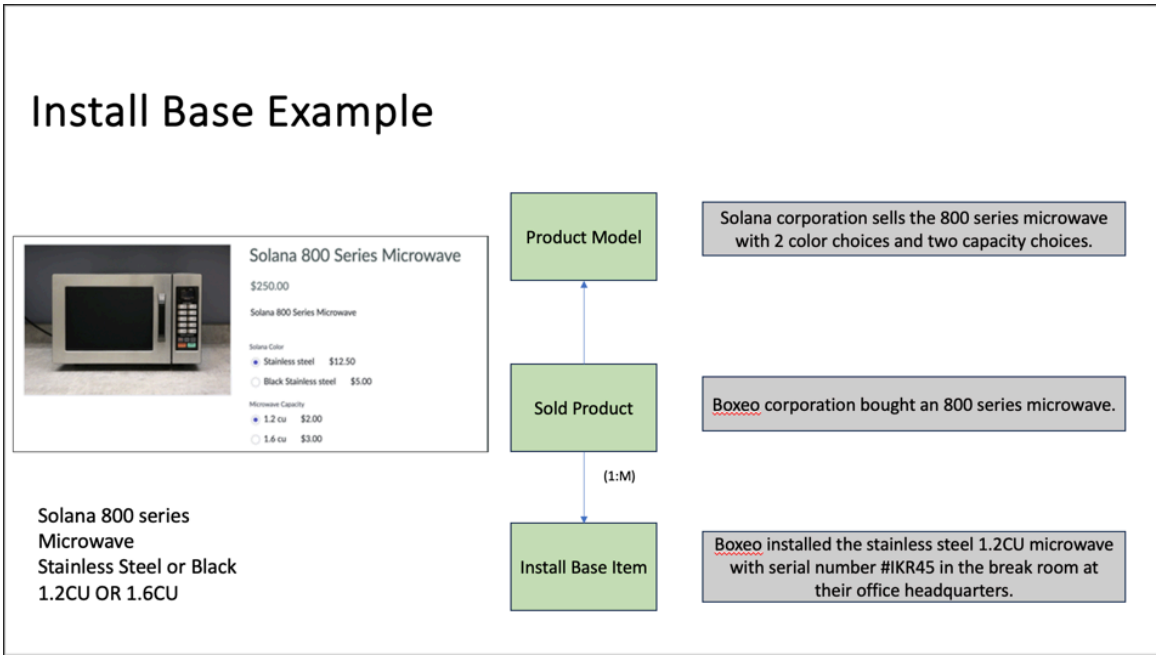
Antes de configurar sua base de instalação, crie os dados do produto criando ou importando modelos de produto. Para obter mais informações, consulte Configurar dados do produto.

Tradução automática

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

Usando a gestão de base de instalação

Este exemplo mostra o resumo da compra do cliente no micro-ondas Solana.



Há três partes para configurar sua base de instalação.

Descrição do plug-in de gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente

Produtos Vendidos	Crie um produto vendido para fornecer aos clientes, consumidores e agentes de atendimento ao cliente visibilidade dos produtos e serviços vendidos para uma conta ou consumidor.
Itens-base de instalação	Crie um item-base de instalação para rastrear instâncias que foram provisionadas para uma conta ou consumidor. Um item-base de instalação pode ser qualquer item de configuração que tenha sido disponibilizado aos clientes. Para produtos de Software como serviço (SaaS), um item-base de instalação se refere a um item de configuração de serviço de aplicativos.
Produtos instalados	Crie um produto instalado para rastrear informações sobre as instâncias em que um produto vendido é implantado em uma conta ou consumidor. Um produto vendido pode ter vários registros de produto instalados, dependendo do número de instâncias do produto em uso.

Tradução automática

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

Você pode criar produtos vendidos, itens-base de instalação e produtos instalados como registros individuais, importá-los em massa ou criá-los a partir de uma conta ou registro do consumidor.

Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir informações da base de instalação em Espaço do agente. Os clientes podem exibir informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Começar**
3. Na categoria Dados de base, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Descrição da base de instalação

Tarefa	Descrição
Importar Produtos Vendidos	Importar produtos vendidos para rastrear os produtos ou serviços vendidos para um conta ou consumidor.
Importar itens-base de instalação	Importar itens-base de instalação que representam os itens instalados ou fornecidos a um cliente.
Importar Produtos Instalados	Importar produtos instalados para criar uma associação entre produtos vendidos e instalar itens-base de instalação.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar** .

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Produtos vendidos

Crie ou importe produtos vendidos para fornecer aos clientes, consumidores e agentes de atendimento ao cliente uma exibição dos produtos e serviços que foram vendidos para uma conta ou consumidor. Um produto vendido pode ter itens secundários e primários vendidos em uma estrutura hierárquica.

Produtos vendidos são produtos e componentes que foram vendidos para uma conta ou consumidor. Olhando quais produtos e componentes foram vendidos para uma conta ou consumidor, você pode obter uma visão geral de todos os produtos que foram vendidos para essa conta ou consumidor. Um produto vendido pode ter produtos secundários e primários vendidos em uma estrutura hierárquica. Por exemplo, se surgirem problemas com um item de configuração, os agentes de atendimento ao cliente poderão rastrear qual produto vendido é afetado no formulário de caso.

No formulário Produtos vendidos, você pode editar itens-base de instalação, criar direitos e casos e adicionar contratos. Para saber mais sobre como criar direitos, consulte Crie um 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.

Configurar produtos vendidos

Tarefa	Descrição
Importe produtos vendidos com configuração assistida	Use a configuração assistida para importar produtos vendidos para que você possa rastrear os produtos ou serviços vendidos para uma conta ou consumidor.
Crie um produto vendido	Crie um produto vendido para rastrear os produtos ou serviços vendidos para uma conta ou consumidor.
Associe ofertas de serviço a produtos vendidos	Associe uma oferta de serviço a um produto vendido para fornecer aos agentes de atendimento ao cliente visibilidade dos produtos vendidos e suas ofertas de serviço.
Associe produtos vendidos a contratos	Associe produtos vendidos a contratos para capturar informações completas na base de instalação de um cliente.

Importe produtos vendidos com configuração assistida

Produtos vendidos são produtos e componentes que foram vendidos para uma conta ou consumidor. Use a configuração assistida para importar produtos vendidos para que você possa rastrear os produtos ou serviços vendidos para uma conta ou consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Fornece uma visão geral do produto completo vendido para uma conta ou consumidor. Um produto vendido pode ter itens secundários e primários vendidos em uma estrutura hierárquica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Começar** .
2. Na categoria Dados de base, clique em **Começar** e clique em **Importar produtos vendidos** .
3. Carregue dados de uma fonte de dados externa para um conjunto para importação.
4. Crie um mapa de transformação.
5. Execute o mapa de transformação para transferir os dados.
6. Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela de destino.

Crie um produto vendido

Crie um produto vendido para rastrear os produtos ou serviços vendidos para uma conta ou consumidor.

Antes de Iniciar
Verifique se os plug-ins Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base), Customer Service Service Portfolio Management (SPM) (com.snc.csm_spm) e Product Catalog Management Core (com.sn_prd_pm) estão instalados.

Função necessária: sn_customerservice_manager ou 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** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Produto vendido, preencha os campos.
   Para saber mais sobre as descrições, consulte Formulário de produto vendido.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Produtos Vendidos Secundários, Itens-Base de Instalação, Casos, Direitos, Contratos, Contatos adicionais e as listas relacionadas Consumidores adicionais são exibidas.
5. Preencha as listas relacionadas conforme necessário.

Listas relacionadas a produtos vendidos

Lista relacionada	Descrição
Produtos Secundários Vendidos	Selecione um produto secundário vendido **Novo** .
Itens-base de instalação	Edite um item-base de instalação selecionando **Editar** .
Casos	Adicione um caso ao produto vendido selecionando **Novo** . O sistema exibe todos os casos em aberto relacionados ao produto vendido automaticamente.
Direitos	Adicione um direito para o produto vendido selecionando **Selecione** . **Nota:** Gerentes de atendimento ao cliente criam direitos. Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir direitos.
Contratos	Associe um contrato ao produto vendido selecionando **Editar** . **Nota:** Você também pode associar um contrato a um produto vendido no formulário Contratos de serviço. Os gerentes de atendimento ao cliente associam os contratos aos produtos vendidos. Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir as informações do contrato.
Contatos adicionais	Adicione contatos adicionais ao produto vendido selecionando **Novo** . Você pode associar um contato a um produto vendido definindo seu nome e responsabilidade. Os contatos adicionais adicionados podem ser da mesma conta, conta de parceiro ou relacionamento de 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.

Lista relacionada	Descrição
	Você pode ver a lista relacionada Contatos adicionais dos produtos vendidos associados à conta B2B. **Nota:** Começando com Utah a tabela sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact foi descontinuada para novos clientes. Para clientes de upgrade, a tabela continua sendo compatível e estende a tabela de partes relacionadas ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party].
Consumidores Adicionais	Adicione consumidores adicionais ao produto vendido selecionando **Novo** . Você pode associar um consumidor a um produto vendido definindo seu nome e responsabilidade. Você pode ver a lista relacionada Consumidores adicionais para os produtos vendidos associados à conta B2C. **Nota:** Começando com Utah a tabela sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact foi descontinuada para novos clientes. Para clientes com upgrade, a tabela continua sendo compatível e estende a tabela Partes relacionadas ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party]
Partes relacionadas ao produto vendido	Adicione contatos, contas e consumidores como partes relacionadas selecionando **Novo** .

Nota:
Para empresa a empresa e empresa a consumidor, você pode ver os contatos adicionais e consumidores adicionais nas listas relacionadas de produtos vendidos e também pode adicionar novos registros.

6. 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 produto vendido é adicionado à conta ou consumidor selecionado. Selecione uma conta ou consumidor para ver uma lista de todos os produtos vendidos relacionados à conta ou ao consumidor. Você também pode exibir uma lista de produtos vendidos de acordo com o modelo do produto.

Nota:
Você também pode criar produtos vendidos diretamente de uma conta ou de um consumidor.

a. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** ou **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Cliente**.

b. Selecione uma conta ou um consumidor.

c. Selecione a lista relacionada Produtos vendidos.

d. Selecione **Novo**.

Tópicos relacionados

Criar e gerenciar produtos vendidos para um local de negócios

Edite um contrato

Crie um direito

Associe ofertas de serviço a produtos vendidos

Associe uma oferta de serviço a um produto vendido, dando aos agentes de atendimento ao cliente visibilidade dos produtos vendidos e suas ofertas de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Certifique-se de que o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de portfólio de serviços (SPM) (com.snc.csm_spm) esteja instalado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
2. Selecione o registro desejado ao qual você deseja associar as ofertas de serviço.
3. Em **Oferta de serviço** selecione uma oferta de serviço existente.

Nota:
. **Oferta de serviço** o campo pode não aparecer por padrão na interface do usuário. Se isso acontecer, adicione **Oferta de serviço** campo usando o layout do formulário.

4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Criar uma oferta de serviço

Associe produtos vendidos a contratos

Capture informações completas na base de instalação de um cliente associando produtos vendidos a contratos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou 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

Associe produtos vendidos a contratos para que seus agentes de atendimento ao cliente que trabalham em casos possam:

- Verifique um produto vendido e exiba todos os contratos existentes para o produto vendido.
- Exiba quais produtos foram vendidos ao cliente sob o contrato.
- Rastreie quando os produtos vendidos foram adicionados ao contrato e por quanto tempo eles estão cobertos.

Você também pode associar um produto vendido a um contrato no formulário Produto vendido.

Um produto vendido pode fazer parte de vários contratos. Se um produto vendido for excluído, ele também será excluído de todos os contratos associados. Se um contrato for excluído, o produto vendido permanecerá.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos** > **Contratos de serviços**.
2. Clique em um contrato ao qual você deseja adicionar um produto vendido.
3. Em **Produtos cobertos** lista relacionada, clique em **Novo** para associar produtos vendidos ao contrato. A lista de produtos vendidos é filtrada com base na conta.

   Clique em **Executar filtro** para ver uma lista de todos os produtos vendidos. Você só pode adicionar os produtos vendidos que pertencem à conta selecionada ou à hierarquia de contas.
4. Clique em **Salvar**.
5. Em **Produtos cobertos** lista relacionada, clique em **Adicionar todos os produtos secundários vendidos** ação de lista relacionada para adicionar todos os produtos secundários vendidos ao contrato sem precisar selecionar cada item individualmente.
6. Clique em **Atualizar**.

Itens-base de instalação

Crie um item-base de instalação para rastrear instâncias que foram provisionadas para uma conta ou consumidor. Um item-base de instalação pode ser qualquer item de configuração que tenha sido disponibilizado aos clientes. Para produtos de Software como serviço (SaaS), um item-base de instalação se refere a um item de configuração de serviço de aplicativos.

Tarefa	Descrição
Importe itens-base de instalação com a configuração assistida	Use a configuração assistida para importar itens-base de instalação para que você possa rastrear instâncias que foram provisionadas para uma conta ou consumidor.
Crie um item-base de instalação	Crie um item-base de instalação que represente a instância do produto que foi configurado para um cliente. O item-base de instalação permite rastrear todas as compras feitas por 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.

Tarefa	Descrição
Associe vários itens-base de instalação a um caso	Associe um ou mais itens-base de instalação relacionados a um caso para acessar todos os itens-base de instalação associados ao item-base de instalação primário.
Instalar características da base	Configure as características dos itens-base de instalação para fornecer informações sobre os requisitos de serviço e garantir serviços de manutenção oportunos para o item-base de instalação.

Importe itens-base de instalação com a configuração assistida

Os itens-base de instalação representam as instâncias do produto que foram configuradas para um cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada item-base de instalação faz referência ao registro do item de configuração do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Começar** .
2. Na categoria Dados de base, clique em **Começar** e clique em **Importar itens-base de instalação** .
3. Carregue dados de uma fonte de dados externa para um conjunto para importação.
4. Crie um mapa de transformação.
5. Execute o mapa de transformação para transferir os dados.
6. Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela de destino.

Crie um item-base de instalação

Crie um item-base de instalação no Customer Service Management aplicação que representa a instância do produto que foi configurada para um cliente. O item-base de instalação permite rastrear todas as compras feitas por um cliente.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base) esteja instalado.

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um item-base de instalação é qualquer item de configuração (IC) que tenha sido disponibilizado aos clientes. Para produtos de Software como serviço (SaaS), um item-base de instalação se refere a um item de configuração de serviço de aplicativos. Cada item-base de instalação faz referência ao registro do item de configuração do cliente. Se surgirem problemas com um item de configuração, os agentes de atendimento ao cliente poderão rastrear quais itens-base de instalação estão afetando o caso.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Itens-base de instalação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Item-base de instalação

Campo	Descrição
Número	ID exclusivo do item-base de instalação. Este campo é preenchido automaticamente, mas você pode alterá-lo.
Nome	Nome do item-base de instalação.
Item de configuração	Item de configuração associado ao item-base de instalação. A função sn_customerservice_manager também deve ter a função app_service_user para criar os itens-base de instalação para a classe de item de configuração do Serviço de aplicações. Para obter mais informações, consulte Serviços de aplicações . Os modelos de serviço têm uma categoria de modelo chamada Serviço de aplicações, que vincula um modelo de serviço à classe de IC de serviço de aplicações. Para obter mais informações, consulte Modelos e. Categorias de modelo .
Organização de serviço	Entidade interna ou externa envolvida na prestação de serviço ao cliente. **Nota:** Se você selecionar uma organização de serviço, o **Conta** , **Contato** e **Consumidor** os campos estão ocultos. . **Organização de serviço** O campo fica ativo somente quando o plug-in Organização de serviço (com.snc.service_organization) está instalado.
Conta	Conta associada ao item-base de instalação. **Nota:** Se você inserir uma conta, o **Consumidor** o campo está oculto. O campo Consumidor fica ativo somente quando o plug-in B2B2C está instalado.
Contato	Contato da conta que é o principal responsável pelo item-base de instalação.
Cliente	Consumidor associado ao item-base de instalação. **Nota:** O campo Conta ficará oculto se **Consumidor** o campo é inserido primeiro.
Pertencente a	Gerente de negócios do item-base de instalação. Se o gerente de negócios for inserido no item de configuração, este campo será preenchido automaticamente com as informações do item de configuração.
Suporte de	Se o IC contiver essas informações, este campo será preenchido automaticamente com as informações do item 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.

Campo	Descrição
Contexto de serviço	Serviço associado ao IC subjacente para calcular a gravidade do impacto de Gestão de eventos. Para obter mais informações, consulte Status de integridade do serviço para a base de instalação. **Nota:** Este campo só estará disponível se você tiver o plug-in Proactive Customer Service Operations com Gestão de eventos instalado. O status de integridade de um item-base de instalação aparecerá somente se um item-base de instalação tiver um IC e um contexto de serviço associado a ele. Configure o layout do formulário para adicionar este campo.
Item-base de instalação primário	Item-base de instalação que é primário do item-base de instalação atual.
Item-base de instalação raiz	Item-base de instalação que é usado para buscar toda a hierarquia da base de instalação em uma única consulta.
Residência	Residência associada ao item-base de instalação. **Nota:** Este campo está disponível somente quando o plug-in Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household) está instalado.
Produto	Modelo de produto associado a uma base de instalação e usado para identificar os serviços associados a qualquer modelo de produto. **Nota:** Um modelo de produto deve ter uma única especificação. A especificação associada ao modelo de produto aparece somente no formulário da base de instalação.
Local	Local associado ao produto.
Estado	Estado atual do item-base de instalação e representa as várias fases do ciclo de vida. **Nota:** O estado do item-base de instalação determina o. **Ativo** e **Data de desinstalação** campo no formulário de base de instalação.
Status	Opção que determina se o produto é original ou uma substituição.
Fase do ciclo de vida	Fase do ciclo de vida do CSDM de um item-base de instalação.
Status da fase do ciclo de vida	Status da fase do ciclo de vida do CSDM de um item-base de instalação.
Ativo	Opção que representa se a base de instalação está ativa ou inativa. Se o estado for Ativo, casos relacionados a um produto poderão ser criados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Uma sincronização entre o estado ativo, a data de instalação e a data de desinstalação está sempre presente. No formulário de base de instalação, se for **Estado** . **Em uso** significa que **Ativo** a opção está selecionada. . **Ativo** a opção permanecerá desmarcada se **Estado** está definido como **Inativo** .
Data de instalação	Data em que a base de instalação se torna ativa.
Data de desinstalação	Data em que a base de instalação se torna inativa.
Ativo	Ativo associado a uma base de instalação.
Especificações	Especificação associada a um item-base de instalação. Opção que ajuda a atender pedidos para criar um item-base de instalação e sua hierarquia. **Nota:** . **Especificação** O campo aparece somente para agentes CSM, gerentes e persona do colaborador.
Identificador do item-base	Identifique produtos finalizados no sistema usando seu identificador exclusivo.
Organização de serviço do provedor	A organização de serviço que vende e oferece suporte aos produtos ou serviços de propriedade do cliente.

Nota:
Na exibição de lista do item-base de instalação, você pode filtrar os dados por Condição, Ativo, Data de desinstalação e Ativo.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
As listas relacionadas Produtos vendidos, Direitos e Casos são exibidas.
5. Preencha as listas relacionadas conforme descrito na tabela a seguir.

Instalar listas relacionadas ao item-base

Lista relacionada	Descrição
Itens-base de instalação secundária	Lista de todas as bases de instalação secundárias relacionadas ao item-base de instalação primário.
Produtos Vendidos	Lista de produtos vendidos que estão associados a um Item-base de instalação. Edite um produto vendido selecionando **Editar** .
Casos	Lista de casos associados a um item-base de instalação.
Todos os Casos	Lista de todos os casos relacionados a uma base de instalação na hierarquia da base 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.

Lista relacionada	Descrição
	Nota: A lista relacionada Todos os casos aparece somente quando uma hierarquia de base de instalação é adicionada ao item-base de instalação.
Direitos	Lista de direitos associados a um item-base de instalação. Adicione um direito para o item-base de instalação selecionando **Novo** . **Nota:** Os gerentes de atendimento ao cliente podem criar direitos. Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir direitos.
Contratos	Lista de contratos relacionados a uma base de instalação. Edite um contrato selecionando **Editar** .
Partes relacionadas à base de instalação	Lista de contatos, consumidores, contas, membros, colaboradores, e organizações de serviço que têm acesso a uma base de instalação. Para obter mais informações sobre Partes relacionadas à base de instalação, consulte Criar configurações de parte relacionada.

Para obter mais informações sobre listas relacionadas, consulte Lista relacionada para um item-base de instalação.

6. Selecione **Atualizar**.
   O item-base de instalação é adicionado à conta ou consumidor selecionado. Você pode selecionar uma conta ou consumidor para ver uma lista de todos os itens-base de instalação relacionados à conta ou consumidor.

   Nota:
   Você também pode criar itens-base de instalação diretamente de uma conta ou de um consumidor.

   a. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** ou **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Cliente**.
   b. Selecione uma conta ou um consumidor.
   c. Selecione a lista relacionada Itens-base de instalação.
   d. Selecione **Novo**.

Tópicos relacionados

Criar e gerenciar itens-base de instalação para um local de negócios

Lista relacionada para um item-base de instalação

Em Customer Service Management, Você pode usar a lista relacionada Base de instalação para rastrear informações relacionadas à hierarquia da base de instalação, casos, direitos e outras entidades. Ao usar essas tabelas, você pode entender as compras de seus clientes e fornecer suporte pós-vendas eficiente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 relacionada do item-base de instalação

Lista relacionada	Descrição
Crie um item-base de instalação secundário	Lista de todos os itens-base de instalação secundários associados ao item-base de instalação primário.
Produtos Vendidos	Lista de todos os produtos ou serviços vendidos a um cliente. Para obter mais informações sobre como criar um produto vendido, consulte Crie um produto vendido.
Casos	Lista de todos os casos associados ao item-base de instalação atual. A lista de casos permite que os agentes de atendimento ao cliente acessem todos os casos e problemas relacionados a uma base de instalação em um só lugar. Para obter mais informações sobre casos e acesso a casos, consulte Base do modelo de serviços casos.
Todos os Casos	Lista de todos os casos secundários associados ao item-base de instalação primário. **Nota:** Você não pode ver os casos primários associados a um item-base de instalação secundário.
Crie um direito	Lista de casos existentes para uma conta, produto ou contrato de serviço que define o tipo de suporte que um cliente recebe. Para obter mais informações sobre direitos, consulte Configurar direitos.
Edite um contrato	Lista de todos os contratos associados ao item-base de instalação atual.
Partes relacionadas à base de instalação	Lista de todas as partes adicionais que têm acesso a um item-base de instalação. Você pode adicionar partes relacionadas somente ao item-base de instalação raiz. Para obter mais informações sobre a lista de partes relacionadas e responsabilidades padrão, consulte Criar configurações de parte relacionada. Para adicionar uma parte relacionada a uma base de instalação, consulte Adicione partes relacionadas a um item-base de instalação.

Crie um item-base de instalação secundário

Crie um item-base de instalação secundário no Customer Service Management aplicação para exibir uma lista de todos os casos e problemas do item-base de instalação primário.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin e sn_customerservice_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
Uma lista relacionada à base de instalação secundária fornece as informações sobre todas as bases de instalação secundária do item-base de instalação atual.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produto** > **Item-base de instalação**.
2. Na seção Lista relacionada do formulário Base de instalação, selecione um item-base de instalação e abra **Itens-base de instalação secundária** .
3. Selecione **Novo.**
   . **Item-base de instalação primário** o campo no formulário da nova base de instalação é preenchido automaticamente ou padronizado para a seleção da base de instalação atual. . **Conta** e. **Contato** os campos são preenchidos automaticamente no formulário da base de instalação secundária.
4. Selecione **Enviar**.

Crie um direito

Crie um direito no Customer Service Management aplicação para exibir os casos existentes de uma conta, produto ou contrato de serviço. Criar um direito ajuda você a entender o nível de suporte e os canais de comunicação que um agente pode usar.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um direito para definir o tipo de suporte que um cliente recebe.

Procedimento
1. Abra um item-base de instalação e, na lista relacionada, selecione **Direitos** .
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Configurar direitos e Criar direitos para entidades CSM.
4. Selecione **Enviar**.

Edite um contrato

Permita que um agente ou gerente edite um contrato em aberto relacionado ao item-base de instalação primário no Customer Service Management aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A lista relacionada Contratos fornece uma lista de todos os contratos relacionados ao item-base de instalação atual.

Procedimento
1. Abra um item-base de instalação e, na lista relacionada, selecione **Contratos** .
2. Para editar um contrato, selecione **Editar** .
3. Na lista de contratos, selecione o contrato que você deseja vincular ao item-base 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:
A lista de contratos exibidos está relacionada ao **Conta** Opção selecionada no formulário Base de instalação.

4. Selecione **Save** (Salvar).

Associe vários itens-base de instalação a um caso

Em Customer Service Management, você pode associar um ou mais itens-base de instalação relacionados a um caso para acessar todos itens associado com o item-base de instalação primário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager e admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Tudo**.
2. Abra o caso ao qual você deseja associar os vários itens-base de instalação.
3. Abra a lista relacionada Itens-base de instalação afetados.
4. Selecione **Editar**.
5. Na lista existente de itens-base de instalação em **Coleção** selecione a base de instalação que você deseja adicionar selecionando a seta para a direita.
   A base de instalação selecionada é exibida no **Lista de itens-base de instalação afetados** caixa.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Instalar características da base

Os gerentes de atendimento ao cliente podem criar as características dos itens-base de instalação, enquanto os administradores podem capturar e rastrear as características dos itens-base de instalação usando Customer Service Management aplicação. Essas características podem fornecer informações sobre os requisitos de serviço e verificar os serviços de manutenção oportunos para o item-base de instalação.

Visão geral

As características da base de instalação permitem que fluxos como gestão de casos, gestão de serviços de campo, manutenção planejada e requisitos de serviço reativos ocorram em uma programação. Algumas características da base de instalação são configuráveis e variam de produto para produto. As características do modelo do produto não são configuráveis e são obtidas diretamente do modelo de produto associado ao item-base de instalação.

Somente usuários com a função sn_customerservice_manager podem criar as características para os itens-base de instalação. Usuários com a função de administrador podem ativar o plug-in de características da base de instalação [com.snc.install_base_characteristics] para capturar e exibir todas as características da base de instalação no formulário Base de instalação. Para ativar o plug-in, consulte Activate a plugin .

O modelo de dados Características da base de instalação representa como as características de um item-base de instalação são armazenadas. Para saber mais sobre os diferentes campos e tabelas em que eles estão armazenados, consulte Modelo de dados para as características do item-base 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.

Funções

Com a função de administrador, você pode rastrear as características para fornecer as informações do produto necessárias para administradores, agentes, partes interessadas de negócios e clientes. Você também pode rastrear os serviços associados a um item-base de instalação no momento da compra. Com esta função, você pode capturar as características configuráveis e não configuráveis para exibir as especificações de configuração de um item-base de instalação.

Com a função sn_customerservice_manager, você pode criar um conjunto de características configuráveis para um item-base de instalação no Customer Service Management (CSM) aplicação. Ele permite que você exiba os detalhes do item-base de instalação e seus serviços associados. Depois de criar uma característica de base de instalação, a característica aparece na lista relacionada no formulário do item-base de instalação. Para obter mais informações, consulte Crie as características da base de instalação para um item-base de instalação.

Existem diferentes funções funcionais e granulares para fornecer níveis variados de permissões aos usuários. Para obter informações sobre os diferentes níveis de acesso, consulte Funções de segurança para as características da base de instalação.

Características da base de instalação

As características da base de instalação são armazenadas na tabela de características da base de instalação [sn_install_base_item_characteristic]. No entanto, as características da base de instalação e do modelo do produto são exibidas nas listas relacionadas Características da base de instalação e modelo do produto no formulário da base de instalação. Você pode usar a opção de pesquisa de texto na plataforma de Atendimento ao cliente e nos portais para pesquisar as características na tabela de características da base de instalação.

Você pode exibir as características da base de instalação no Atendimento ao cliente, no Atendimento ao consumidor e no Portal de serviços do local de negócios (BLSP).

Em **Suporte** na página inicial dos portais, você pode exibir as informações sobre as características da base de instalação associadas ao item-base de instalação primário. As características associadas aos itens secundários não estão visíveis nos portais. Para obter mais informações sobre os itens-base de instalação do Portal de atendimento ao cliente, consulte Exiba informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente.

Modelo de dados para as características do item-base de instalação

O modelo de dados das características do item-base de instalação representa como as características de um item-base de instalação são armazenadas no Customer Service Management aplicação. O modelo de dados se refere aos valores e opções de características e fornece uma exibição de como armazenar um conjunto de características associadas a um item-base de instalação.

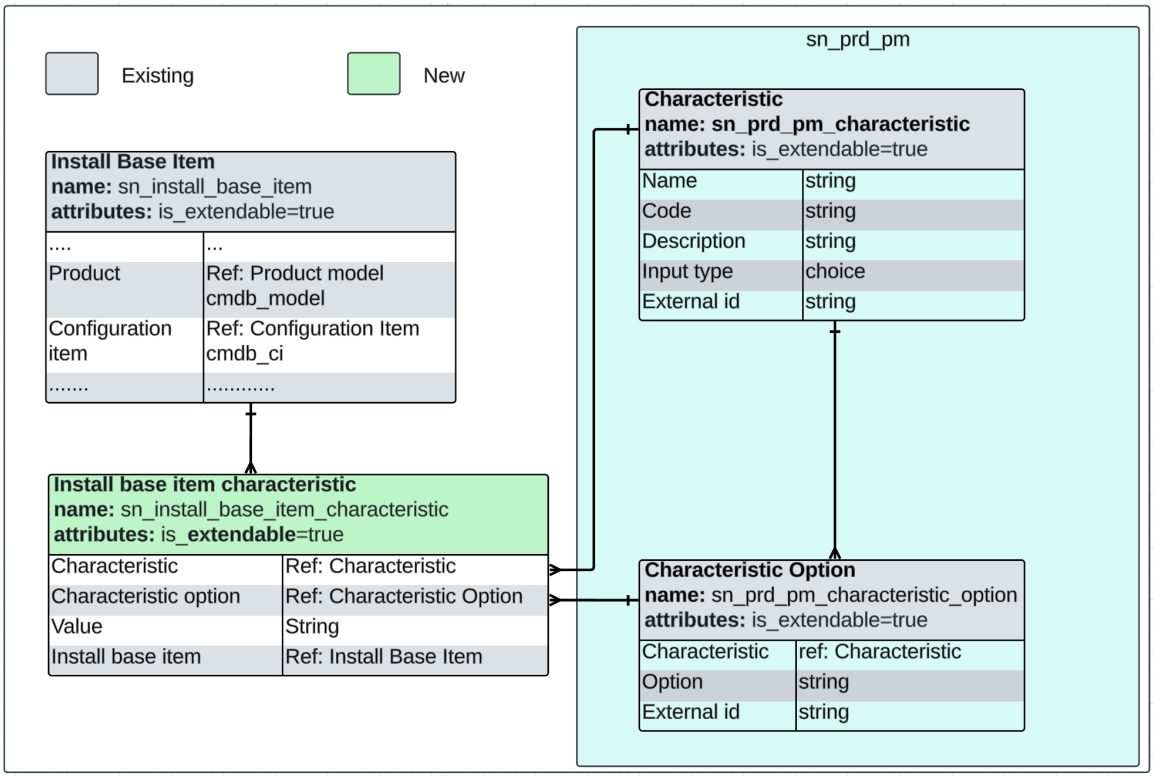
. Customer Service Management a aplicação tem várias funções funcionais e granulares que fornecem níveis de acesso para criar, ler e atualizar características de um item-base de instalação. A tabela de características do item-base de instalação [sn_install_base_item_characteristic] vem com diferentes funções de segurança e plug-ins. Para obter mais informações sobre funções de segurança, consulte Funções de segurança para as características da base de instalação.

O diagrama a seguir mostra o modelo de dados das características da base de instalação. O modelo de dados representa o item-base de instalação novo e existente e as tabelas de características do item-base 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.

Modelo de dados para características da base de instalação



A tabela a seguir descreve os diferentes campos no formulário Características da base de instalação.

Tabela de características do item-base de instalação

Campo	Descrição
Característica	Característica associada ao item-base de instalação.
Opção da característica	Opção de característica que você escolheu em uma lista de opções para a característica selecionada. **Nota:** Este campo está disponível quando a característica selecionada é um tipo de opção de escolha, booliano ou caixa de seleção.
Valor	Valor da cadeia de caracteres da característica selecionada. **Nota:** Este campo está disponível quando a característica selecionada espera uma entrada de cadeia de caracteres e não é uma opção, booliana ou tipo de caixa de seleção.
Item-base de instalação	Item-base de instalação ao qual as características são adicionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 segurança para as características da base de instalação

Você pode atribuir funções funcionais e granulares a. Customer Service Management (CSM) usuários e administradores para que eles possam acessar os diferentes recursos e recursos das características da base de instalação.

As funções funcionais e granulares vêm com vários níveis de permissões para a configuração das características da base de instalação no Customer Service Management (CSM) aplicação.

As tabelas a seguir descrevem as diferentes funções funcionais e granulares e suas descrições.

Funções funcionais para as características da base de instalação

Título da função	Plug-in necessário	Descrição	Contém as funções	Adicionado a funções
sn_install_base.install_base_viewer	Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base_characteristics] e Gestão de catálogo de produtos Core] [plug-in sn_prd_pm	Esta função fornece acesso de leitura a um item-base de instalação, suas características e todas as características do modelo do produto. Esta função se destina somente a usuários internos.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_rea • sn_prd_pm.product_model_characteristic_viewer • sn_install_base.install_base_read_granular	sn_install_base.install_base_manager
sn_install_base.customer_install_base_viewer	Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base_characteristics] e Gestão de catálogo de produtos Core [sn_prd_pm plug-in]	Esta função fornece acesso de leitura a um item-base de instalação, suas características e somente as características do modelo de produto visíveis ao cliente. Esta função se destina somente a usuários externos.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_rea • sn_prd_pm.product_model_characteristic_granula • sn_install_base.install_base_read_granular	Nenhum(a)
sn_install_base.install_base_manager	Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base_characteristics]	Esta função fornece acesso para gerenciar os itens-base de instalação e suas características. Esta função se destina somente a usuários internos.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_wri • sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_cre • sn_install_base.install_base_viewer	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Funções granulares para as características da base de instalação

Título da função	Plug-in necessário	Descrição	Contém as funções	Adicionado à função
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_viewer	Características do item-base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base_item_characteristics]	Esta função fornece acesso de leitura granular para características do item-base de instalação.	sn_prd_pm.characteristics_viewer	• sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_install_base.install_base_vie • sn_install_base.customer_insta
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_creator	Características do item-base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base_item_characteristics]	Esta função fornece acesso de criação granular para características do item-base de instalação.	sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_reader	sn_install_base.install_base_manager
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_writer	Características do item-base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base_item_characteristics]	Esta função fornece acesso granular de gravação para características do item-base de instalação.	sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_reader	sn_install_base.install_base_manager

Crie as características da base de instalação para um item-base de instalação

Crie um conjunto de características configuráveis para um item-base de instalação no Customer Service Management (CSM) aplicação. Em seguida, você pode exibir os detalhes sobre o item-base de instalação e os serviços associados a ele.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada produto tem seu próprio conjunto de atributos, alguns dos quais são configuráveis pelo usuário e outros não configuráveis. Características configuráveis são um conjunto de características relacionadas a um item-base de instalação que o usuário pode escolher ou personalizar no momento da compra. Essas características diferem de usuário para usuário e de produto para produto. No entanto, as características não configuráveis são um conjunto de características fixas relacionadas a um item-base de instalação e não podem ser escolhidas ou personalizadas pelo usuário no momento da compra. Para saber mais sobre as características, consulte Instalar características da base.

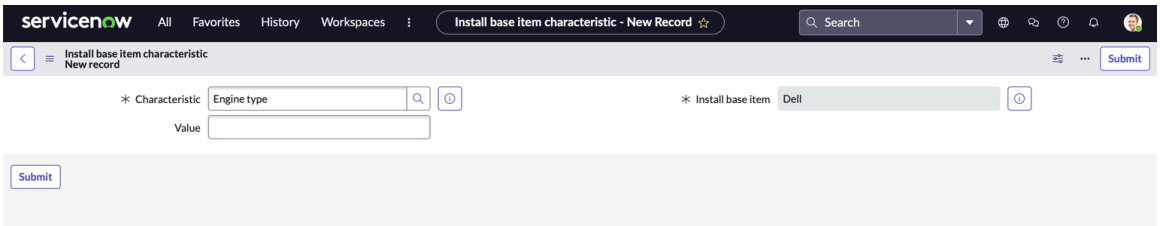
Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Itens-base de instalação**.
2. Abra um item-base de instalação na lista.
3. Navegue até a lista relacionada Características da base de instalação.
4. Selecione **Novo**.
5. Em **Característica** , selecione uma característica.

Tradução automática

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

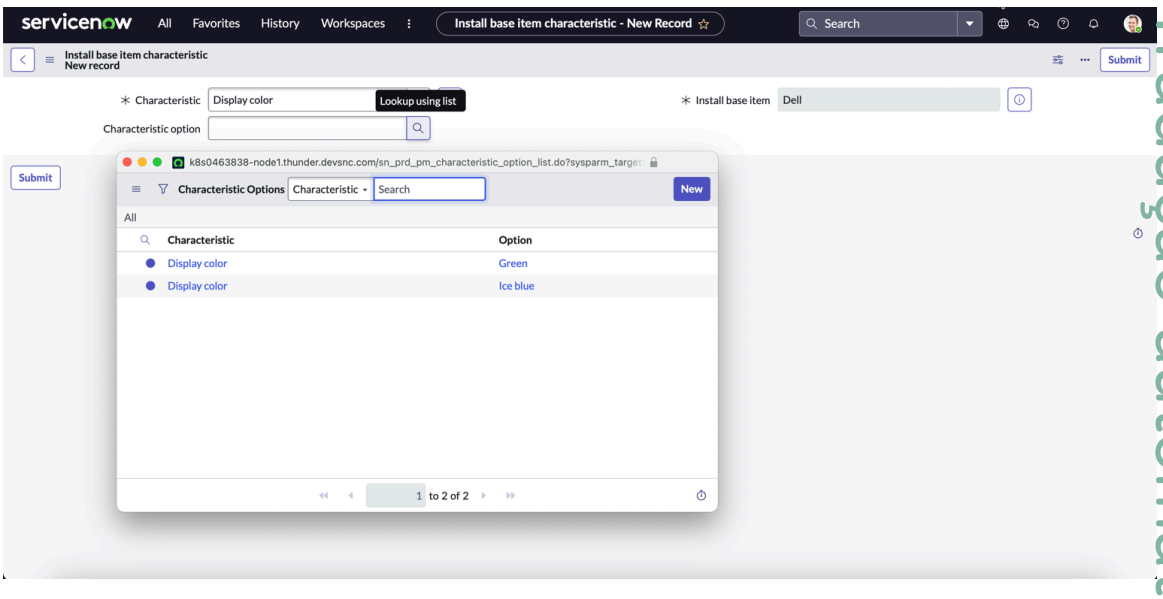
Escolha um tipo de cadeia de caracteres ou valor para **Característica** campo. Se o campo de característica tiver um tipo de cadeia de caracteres, então **Valor** o campo aparece conforme mostrado no exemplo a seguir.

Instale o registro de características do item-base com o campo Valor



Se o campo de característica tiver uma opção, então **Opção de característica** o campo aparece conforme mostrado no exemplo a seguir.

Instale o registro de características do item-base com o campo Opções de característica



6. Selecione **Enviar**.

Resultado

Depois de criar uma característica de base de instalação, a característica aparece na lista relacionada no formulário do item-base de instalação.

Sincronizando uma classe de ativo com uma classe de item de configuração e uma classe de base de instalação

Você pode sincronizar a classe de ativo, a classe de item de configuração (IC) e a classe de base de instalação mapeando as categorias de modelo no Customer Service Management (CSM) aplicação. Com essa sincronização, os dados podem fluir entre as diferentes entidades porque as mesmas informações são replicadas em ambas as entidades.

Visão geral

Mapeando os campos classe-base de instalação, classe do item de configuração e classe de ativo, você pode sincronizar as informações no item-base de instalação e no formulário de ativo. Este mapeamento cria uma sincronização bidirecional. Por exemplo, 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.

atualizar qualquer um dos **Local** , **Data de instalação** , **Consumidor** , **Conta** , **Estado** e **Contato** campos no formulário de item-base de instalação para criar uma sincronização entre o item-base de instalação e o formulário de ativo. Para obter mais informações sobre os diferentes campos no formulário da base de instalação, consulte Crie um item-base de instalação.

Nota:
Você deve atualizar **Consumidor** e. **Conta** campos do item-base de instalação para sincronizar as atualizações com o formulário de ativo. Atualizar os campos no formulário de ativo não sincroniza as atualizações para o item-base de instalação.

Classe do item-base de instalação

A classe Item-base de instalação no formulário de categoria de modelo exibe somente as tabelas que se estendem da tabela-base de instalação [sn_install_base_item]. Se a tabela base de instalação não tiver extensões, nenhuma opção será exibida na lista Classe de base de instalação. Você pode criar uma sincronização entre um registro de base de instalação e um registro associado existente usando o script de migração de exemplo a seguir.

```
var ibClasses = []; //If the list is empty, system will fetch model categories for all Install base
 item classes
var assetIBIntegrationUtil = new sn_install_base.AssetIBIntegrationUtils();
assetIBIntegrationUtil.syncExistingInstallBaseRecordsToAsset(ibClasses)
```

Identificador de instância de produto

O identificador de instância do produto ajuda a evitar a criação de registros duplicados rastreando os itens-base de instalação e seus ativos correspondentes. O identificador de instância do produto se aplica a todas as extensões da tabela base de instalação [sn_install_base_item].

Nota:
. **Instância do produto** O sinalizador no formulário Categoria do modelo é somente leitura por padrão e está marcado como verdadeiro somente para categorias de modelo seletivas. O identificador da instância do produto é um valor de hash e não um campo amigável.

Hierarquia de instância do produto para Gestão de base de instalação

Adote a hierarquia da instância do produto em Gestão de base de instalação para manter uma sincronização entre um ativo e um item-base de instalação no Customer Service Management aplicação.

Habilite a instância do produto para criar uma sincronização para todas as mudanças que ocorrem na hierarquia de ativos para refletir automaticamente na hierarquia de base de instalação. Uma hierarquia de item-base de instalação depende da hierarquia de seus ativos associados. A hierarquia de base de instalação espelha sua hierarquia de modelo de ativo correspondente para os itens-base de instalação primários e secundários.

Nota:
Todas as instâncias na hierarquia devem pertencer à mesma categoria de modelo.

Sincronizando os campos do ciclo de vida da base de instalação com os campos estado e status

Você pode sincronizar o. **Fase do ciclo de vida** e **Status da fase do ciclo de vida** campos com **Estado** e. **Status** campos no formulário de base de instalação para que você possa rastrear o ciclo de vida de uma entidade de base 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.

Visão geral

Rastreie o ciclo de vida de uma entidade de base de instalação migrando para Modelo de dados de serviço comum. Para saber mais sobre CSDM estrutura, consulte Modelo de dados de serviço comum Estrutura para Gestão de base de instalação.

Tabela de Mapeamento do ciclo de vida

A tabela Mapeamento do ciclo de vida [life_cycle_mapping] já está preenchida com os valores de mapeamento do ciclo de vida e as opções que você deve iniciar a sincronização do **Fase do ciclo de vida** e **Status da fase do ciclo de vida** campos com **Estado** e. **Status** campos no formulário de base de instalação. O registro de mapeamento mapeia o. **Estado** campos com seus campos de ciclo de vida correspondentes no formulário da base de instalação. . **Em uso** e. **Inativo** as opções estão disponíveis em **Estado** E seus mapeamentos correspondentes estão disponíveis na tabela Mapeamento de ciclo de vida [life_cycle_mapping]. Com essas opções padrão, você pode iniciar uma sincronização com os campos de ciclo de vida.

Você pode criar opções personalizadas para **Estado** e. **Status** Adicionando um registro de mapeamento na tabela Mapeamento de ciclo de vida [life_cycle_mapping]. Cada valor personalizado tem registros relacionados na tabela Mapeamento de ciclo de vida [life_cycle_mapping]. Você deve ativar os registros de mapeamento para que a sincronização comece.

Para obter informações sobre como criar as escolhas personalizadas e mapear o. **Fase do ciclo de vida** e. **Status da fase do ciclo de vida** campos com o legado **Estado** campo, consulte Enabling life-cycle sync from legacy-to-asset .

Nota:
Se as opções personalizadas não tiverem mapeamentos de ciclo de vida, o **Fase do ciclo de vida** e o. **Status da fase do ciclo de vida** os campos permanecem em **A ser determinado** estado.

Migração da tabela Base de instalação

Se você não quiser ativar todas as tabelas e registros no CSDM, Você pode migrar somente a tabela Base de instalação (sn_install_base_item) como parte do seu CSDM processo de migração. Use o script a seguir para migrar os registros existentes para sincronizar o legado **Estado** campo com os campos de ciclo de vida da base de instalação.

```
var tableNames = [];//list of tablenames ex: ['sn_install_base_item'];
new sn_install_base.IBProductInstanceUtil(). syncLifeCycleFields(tableNames);
```

Instale a visualização de hierarquia de base

Use **Hierarquia de base de instalação** no Espaço configurável do CSM para exibir a estrutura de hierarquia primário-secundário de um item-base de instalação.

A hierarquia de base de instalação fornece um mapa de nó de itens primários e secundários associados a um item-base de instalação. O nó de hierarquia começa com o item-base de instalação que está aberto no momento. O mapa de nós se estende para o item-base de instalação raiz e o item-base de instalação secundário até sete níveis de hierarquia.

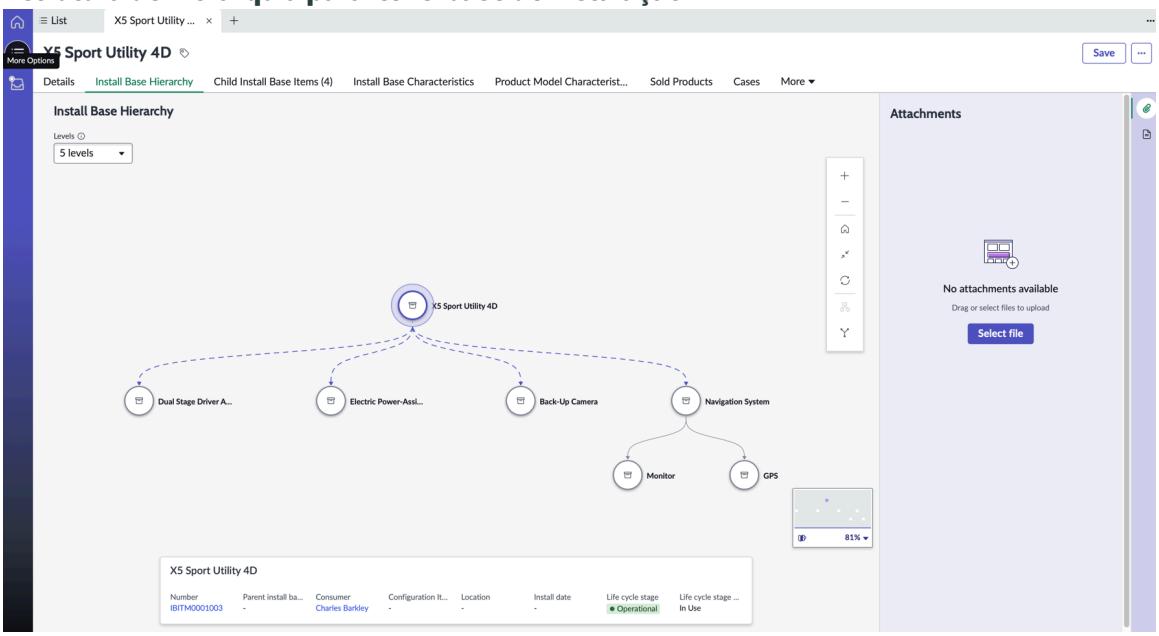
O primeiro nível do mapa de nó de hierarquia de base de instalação sempre exibe os itens secundários associados ao item-base de instalação atual. Selecione os níveis no seletor de nível para exibir o número de níveis de base de instalação associados ao item-base de instalação atual.

Tradução automática

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

Por exemplo, selecione Nível 1 com o item-base de instalação atual como o nó inicial para exibir todos os itens secundários associados a ele. Em seguida, no nível 2, defina um dos itens-base de instalação secundários como um nó inicial para ter mais informações sobre seus próprios itens secundários. O número de itens secundários é indicado por um selo numérico ao lado do nó-base de instalação. Você pode continuar a expandir a estrutura de hierarquia até o sétimo nível ou até 250 nós, o que ocorrer primeiro.

Estrutura de hierarquia para itens-base de instalação



Nota:
Os selos em itens secundários não são exibidos além do sétimo nível de hierarquia. Para exibir a hierarquia além dos sete níveis, defina qualquer um dos itens-base de instalação na hierarquia como o nó inicial.

Você pode usar a estrutura de hierarquia de um item-base de instalação para executar as seguintes ações contextuais em nós individuais.

- Defina qualquer nó como um nó inicial.
- Crie um caso a partir do nó.

  Para saber mais sobre os diferentes tipos de caso e como criar um caso a partir de um nó-base de instalação, consulte Tipos de caso de atendimento ao cliente.

- Exibir detalhes de um nó. Todo o registro do item-base de instalação é aberto.

Exiba os detalhes de qualquer base de instalação selecionada na estrutura de hierarquia no cartão de registro.

Nota:
Selecione **Número** , **Item-base de instalação primário** , **Conta** , **Item de configuração** e **Local** campos no cartão de registro para navegar até o registro da base de instalação.

Produtos instalados

Crie um produto instalado para rastrear informações sobre as instâncias em que um produto vendido é implantado em uma conta ou consumidor. Um produto vendido pode ter vários registros de produto instalados, dependendo do número de instâncias do produto em uso.

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
Importe produtos instalados com a configuração assistida	Importe produtos instalados para fornecer informações sobre os produtos vendidos e como eles são implantados ou instalados. Importar produtos instalados para criar uma associação entre produtos vendidos e instalar itens-base de instalação.
Criar produtos instalados	Crie um produto instalado para criar uma associação entre produtos vendidos e itens-base de instalação.

Importe produtos instalados com a configuração assistida

Os produtos instalados fornecem informações sobre os produtos vendidos e como eles são implantados ou instalados. Importar produtos instalados para criar uma associação entre produtos vendidos e instalar itens-base de instalação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Começar** .
2. Na categoria Dados de base, clique em **Começar** e clique em **Importar produtos instalados** .
3. Carregue dados de uma fonte de dados externa para um conjunto para importação.
4. Crie um mapa de transformação.
5. Execute o mapa de transformação para transferir os dados.
6. Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela de destino.

Criar produtos instalados

Crie um produto instalado para criar uma associação entre produtos vendidos e itens-base de instalação. Os produtos instalados fornecem informações sobre as instâncias em que um produto vendido é implantado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Certifique-se de que o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base) esteja instalado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos instalados**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos do formulário.

Formulário Produto instalado

Campo	Descrição
Item-base de instalação	Instância em que o item vendido está implantado.

Tradução automática

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

4. Clique em **Enviar**.

Modelo de dados de serviço comum Estrutura para Gestão de base de instalação

. Modelo de dados de serviço comum(CSDM) é um conjunto padrão de termos e definições que você pode adotar em todos ServiceNow® produtos no ServiceNow AI Platform. Ao usar essa estrutura, você pode rastrear ativos com eficácia por meio de suas transições de ciclo de vida.

. CSDMé a estrutura de dados que você segue ao configurar ServiceNow produtos e aplicações. Você adere a. CSDM Diretrizes quando você define os itens de configuração (ICs) e os relacionamentos entre ICs no CMDB. Esse processo ajuda a garantir que seus dados residam no apropriado CMDB tabelas para que você obtenha o valor máximo do seu ServiceNow AI Platform aplicações. Para saber mais sobre CSDM, consulte Common Service Data Model .

Para configurar um ambiente CSDM para Gestão de base de instalação, consulte Activate the CSDM plugin .

Nota:
Adotar é opcional CSDM. Você pode adotar CSDM ou continuar usando o modelo existente.

Você pode usar um script de migração para atualizar o. CSDM valores do ciclo de vida nos registros de base de instalação existentes. Para saber mais sobre o script de migração, consulte Sincronizando os campos do ciclo de vida da base de instalação com os campos estado e status.

Configurar ativos

Um ativo é um produto ou instância específico compatível com um cliente.

Função necessária: administrador

Os ativos podem ter números de série ou números de etiqueta de ativo e podem ser alocados a contas individuais ou a um contato em uma conta. Os ativos também podem ter contratos de suporte associados.

Nota:
Customer Service Management Aproveita a aplicação Gestão de ativos para criar e manter ativos. Certifique-se de que o plug-in Gestão de ativos (com.snc.asset_management) esteja ativado.

Você pode importar seus ativos existentes usando a configuração assistida ou criar novos ativos usando Customer Service Management.

Tópicos relacionados

Configurar a base de instalação

Importe ativos com a configuração assistida

Usar Customer Service Management configuração assistida para importar ativos existentes.

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

Há diferentes tipos de ativos e as informações para cada tipo de ativo são armazenadas em uma tabela diferente. Por exemplo, os ativos de hardware são armazenados na tabela Hardware [alm_hardware].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Começar** .
2. Na categoria Dados de base, clique em **Começar** e clique em **Ativos de importação** .
3. Carregue dados de uma fonte de dados externa para um conjunto para importação.
4. Crie um mapa de transformação.
5. Execute o mapa de transformação para transferir os dados.
6. Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela de destino.

Criar um ativo

Crie um registro para uma instância específica de um produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Customer Service Management Aproveita a aplicação Gestão de ativos para criar e manter ativos. Certifique-se de que o plug-in Gestão de ativos (com.snc.asset_management) esteja ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Ativos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione o tipo de ativo a ser criado:
   - Hardware
   - Licença de software
   - Consumível
   - Licença
   - Instalação
4. Preencha os campos do tipo de ativo selecionado no Formulário Ativo , conforme apropriado.
5. Clique em **Enviar**.

Criar relacionamentos de contato de ativos

Atribua um ativo a um contato do cliente responsável por gerenciar esse ativo.

Os contatos da conta e do parceiro podem ver todos os ativos relacionados a uma conta. Para limitar o acesso a um ativo, você pode criar um relacionamento de contato de ativo e atribuir o ativo a um ou mais contatos. Em seguida, você pode habilitar a propriedade associada para restringir o acesso às informações do ativo aos contatos atribuídos.

O administrador do sistema pode adicionar um contato primário a um ativo selecionando um usuário em **Contato primário** Campo no formulário Ativo. Este campo faz referência à tabela Contatos e é filtrado pela conta 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.

O administrador do sistema também pode criar relacionamentos com contatos adicionais do **Contatos do ativo** Lista relacionada no formulário Ativo. Ao criar um relacionamento de contato de ativo, você pode selecionar contatos de:

- A conta à qual o ativo pertence.
- O parceiro da conta à qual o ativo pertence.
- Todos os contatos adicionados a essas contas usando relacionamentos de contato.

Depois de adicionar contatos a um ativo, habilite a propriedade relacionada para limitar o acesso. Quando habilitado, o seguinte acesso é limitado no portal do cliente:

- Quando um usuário clica **Meus ativos** , a lista mostra somente os ativos dos quais o usuário é um contato.
- Quando um usuário clica **Criar caso** . **Ativo** O campo no formulário Criar caso mostra somente os ativos dos quais o usuário é um contato.

Atribua um contato primário a um ativo

Usuários com a função de administrador do sistema podem atribuir um contato primário a um ativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Ativos**.
2. Clique no ativo desejado.
3. Selecione um **Contato primário** .
   Este campo faz referência à tabela Contatos [customer_contact] e é filtrado pela conta selecionada em **Conta** campo.
4. Clique em **Atualizar**.
   O contato é adicionado ao **Contatos do ativo** lista relacionada no formulário de ativo.

Atribua um contato a um ativo

Usuários com a função de administrador do sistema podem atribuir um contato a um ativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com sn_customerservice.customer_admin também podem atribuir um contato a um ativo do Portal de atendimento ao cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Ativos**.
2. Selecione o ativo desejado.
3. Em **Contatos do ativo** lista relacionada, selecione **Novo** .
   Ao selecionar **Novo** Um novo formulário Contato de ativo é exibido com **Ativo** campo preenchido.
4. Selecione um **Contato** na lista de contatos disponíveis na conta do ativo.
5. Selecione **Pedido** campo para especificar a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências 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.

6. Selecione **Enviar**.
   O contato é adicionado ao **Contatos do ativo** lista relacionada.

Habilite a propriedade de relacionamento de contato do ativo

Limite o acesso às informações do ativo aos contatos atribuídos habilitando a propriedade associada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Defina `Restrict Assets based on Contacts assigned to the assets` propriedade para **verdadeiro** .
3. Clique em **Salvar**.

Criar contratos de serviço

Os contratos de serviço definem o tipo de suporte que os clientes recebem.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um contrato pode incluir uma conta e um contato ou um consumidor e os ativos específicos cobertos. Um contrato também pode incluir vários direitos de serviço e ANSs.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos** > **Contratos de serviços**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Contrato, conforme apropriado.

Formulário de contrato

Campo	Definição
Número	O número do contrato criado automaticamente.
Conta	O nome da conta associada a este contrato.
Cliente	O nome do consumidor associado a este contrato.
Administrador de contrato	O indivíduo responsável pelo gerenciamento do contrato.
Aprovador	O usuário que aprova ou rejeita o contrato.
Número do contrato	O número atribuído ao contrato pelo cliente.
Estado	O estado atual do contrato: ○ Rascunho ○ Ativa ○ Expirado ○ 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.

Campo	Definição
Inícios	A data em que o contrato começa.
Termina	A data em que o contrato termina.
Nome	Um nome para o contrato.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
. **Direitos** , **Ativos cobertos** , **Termos e condições** , **Contratos** , **Casos** e **Produtos cobertos** as listas relacionadas são exibidas.
5. Em **Produtos cobertos** lista relacionada, clique em **Editar** para associar produtos vendidos ao contrato.
A lista de produtos vendidos exibida é filtrada com base na conta. Clique em **Executar filtro** para ver uma lista de todos os produtos vendidos, mas você só pode adicionar os produtos vendidos que pertencem à conta selecionada ou à hierarquia de contas.
6. Clique em **Enviar**.
Você também pode clicar em **Enviar para revisão** para colocar o contrato em **Rascunho** e envie um e-mail para **Aprovador** para revisar o contrato.
Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir informações de contrato no Espaço do agente e os clientes podem exibir informações de contrato nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Associe uma base de instalação a um contrato de serviço

Associe itens-base de instalação a um contrato de serviço para ver a lista de todos os diferentes contratos de serviço associados a um item-base de instalação no Customer Service Management aplicação. Ao associar uma base de instalação, você pode definir um relacionamento entre uma base de instalação e um contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Associe bases de instalação a contratos de serviço para acessar todos os contratos relacionados ao item-base de instalação primário.

Procedimento
1. Navegue até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos** > **Contratos de serviço** .
2. Abra o contrato ao qual você deseja associar a base de instalação.
3. Selecione **Novo**.
4. Crie uma associação selecionando um valor para **Item-base de instalação** campo.
5. Selecione **Enviar**.

Configurar direitos

Um direito define o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode associar um direito a um produto, um ativo, uma conta ou um contrato. Uma verificação de direito é realizada quando um caso é aberto. Esta verificação leva em consideração os casos existentes para a conta, o produto, o ativo e o contrato 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.

específicos. Os direitos também podem ter fluxos de trabalho associados que orientam atividades recomendadas para um caso.

Os direitos são contados por unidade. . **Unidade** O campo no formulário Direito de serviço define o tipo de unidade, casos ou horas.

. **Total de unidades** o campo define o número total de casos ou horas disponíveis para este direito e o. **Unidades restantes** o campo rastreia o número de unidades restantes. Esses contadores estarão ativos se **Por unidade** o campo está habilitado.

. **Unidades restantes** o campo é atualizado usando regras de negócio.

- Ao usar casos como o tipo de unidade, o. **Atualizar direito do caso ao fechar** a regra de negócio atualiza este campo quando um caso de um produto, ativo, empresa ou contrato que tem um direito associado é encerrado.
- Para usar Horas como o tipo de unidade, os clientes devem criar uma regra de negócio separada. Por exemplo, crie uma regra que seja aplicada à quantidade de tempo que um agente gasta em um caso. Quando um caso é resolvido, deduza as horas gastas do total de horas de serviço disponíveis no direito.

Lembre-se dessas diretrizes ao criar direitos.

- Direitos de produto: Ao criar um direito para um produto, selecione o produto em **Produto** e selecione uma conta ou um consumidor.
- Direitos de ativo: Ao criar um direito para um ativo, selecione uma empresa primeiro e, em seguida, os únicos ativos mostrados são aqueles pertencentes a essa empresa.
- Direitos de contrato: Ao criar um direito para um contrato, selecione o contrato e os ativos que são cobertos como um item de linha do contrato. O direito do contrato resultante é válido para os ativos listados nesse contrato.

Procedimento

- Criar direitos para entidades de atendimento ao cliente
- Associe direitos a entidades de atendimento ao cliente

Criar direitos para entidades CSM

Crie um direito para um Customer Service Management uma entidade, como uma conta, um consumidor ou um produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos** > **Direitos**.
   Você também pode criar um direito do **Direitos** Lista relacionada nos formulários Conta e Contrato.
2. Clique em **Novo** Na parte superior da lista de direitos.
3. Preencha os campos no formulário de direito.

Formulário de direito de serviço

Campo	Definição
Nome	O nome do 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.

Campo	Definição
Produto	O modelo de produto associado a este direito.
Conta	O nome da conta associada a este direito.
Cliente	O nome do consumidor associado a este direito.
Contrato	O número do contrato associado a este direito .
Ativo	O número da etiqueta do ativo ou o número de série do ativo associado a este direito.
Ativo	Marque esta caixa para habilitar o direito. Direitos ativos estão disponíveis para seleção ao criar um novo caso.
Canal	Um ou mais canais de comunicação associados a este direito. ○ E-mail ○ Web ○ Telefone ○ Bate-papo
Item-base de instalação	O item-base de instalação associado ao direito. Configure o layout do formulário para adicionar o. **Item-base de instalação** campo. **Nota:** Este campo só estará disponível se o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base) estiver instalado.
Produto vendido	O produto vendido associado ao direito. Configure o layout do formulário para adicionar o. **Produto vendido** campo. **Nota:** Este campo só estará disponível se o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base) estiver instalado.
Horário comercial	A programação associada a este direito.
Data de início	A data de início deste direito.
Data de término	A data de término deste direito.
Total de Unidades	O número total de unidades designadas para este direito. Este campo estará ativo se **Por unidade** a caixa de seleção está habilitada.
Unidades restantes	O número de unidades disponíveis restantes para este direito. Este campo estará ativo se **Por unidade** a caixa de seleção está habilitada. Este campo é atualizado usando regras de negócio. ○ Ao usar casos como o tipo de unidade, o. **Atualizar direito do caso ao fechar** a regra de negócio atualiza este campo quando um caso de um produto, ativo, empresa ou contrato que tem um direito associado é encerrado. ○ Para usar Horas como o tipo de unidade, os clientes devem criar uma regra de negócio separada. Por exemplo, crie uma regra que seja aplicada à

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Definição
	quantidade de tempo que um agente gasta em um caso. Quando um caso é resolvido, deduza as horas gastas do total de horas de serviço disponíveis no direito.
Unidade	O tipo de unidade que está sendo medido para este direito: **Casos** ou **Horas** .
Por unidade	Marque esta caixa de seleção para habilitar contadores de unidade. . **Total de unidades** e. **Unidades restantes** os campos estão ativados.

4. Clique em **Enviar**.

Associe um direito a um Customer Service Management entidade

Associe um direito a um CSM uma entidade, como conta, contrato, ativo, produto ou item-base de instalação, para determinar o tipo de suporte que um cliente precisa receber.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos** > **Direitos**.
2. Na lista Direitos, selecione um direito.
3. Selecione o ícone de pesquisa à direita de um dos **Produto** , **Conta** , **Contrato** , **Ativo** ou **Item-base de instalação** campos.
4. Na lista, selecione a entidade desejada.

   Nota:
   Se você selecionar uma entidade em mais de um dos campos listados, as seleções disponíveis nos campos subsequentes serão filtradas pelas seleções já feitas.

5. Para associar um direito a uma base de instalação, clique com o botão direito do mouse no formulário Configuração de direito e navegue até **Layout do formulário** > **Configurar** .
6. Em **Disponível** , selecione **Item-base de instalação** .

   Sua seleção é movida automaticamente para **Selecionado** caixa.

7. Selecione **Save** (Salvar).
8. No formulário de direito que reaparece, selecione **Item-base de instalação** e adicione o item-base de instalação que você deseja associar ao direito.

Cálculo de direito de caso de atendimento ao cliente

Quando um agente de atendimento ao cliente cria um caso, o sistema usa um método configurável para derivar o direito com base em vários campos relacionados ao registro do caso.

Estes campos incluem:

- Conta
- Cliente
- 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.

- Ativo
- Contrato
- Canal do Caso

Se o plug-in Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_ops) estiver ativo, o sistema também considerará estes campos:

- Produto vendido
- Base de instalação

Pesos relativos são atribuídos a cada campo. Os direitos são calculados com base no peso e na precedência. O direito com a pontuação mais alta é atribuído ao caso.

Pesos atribuídos a diferentes campos

Campo	Peso/precedência atribuída
Conta/Consumidor	1
Produto	2
Item-base de ativo/produto vendido/instalação	3
Contrato	4

O cálculo de direito usa **CSManagementUtils** e **ObterFirstEntitlement** método.

Fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente

Gerencie o ciclo de vida dos produtos vendidos ativando a aplicação Fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows).

Visão geral dos fluxos de trabalho

A aplicação Fluxos de trabalho da Gestão do ciclo de vida do cliente (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows) permite atualizar as configurações existentes e modificar, suspender, retomar ou desconectar os produtos vendidos e sua hierarquia completa. Os fluxos de trabalho são criados e compostos usando as operações transacionais de lead-to-cash, como Efeito, Criar instância, Delta e Confirmar instância. Para saber mais sobre as operações transacionais do Base para Lead-to-Cash plug-in (com.snc.l2c_core), consulte Lead to Cash Core .

Plug-ins para os fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente

A tabela a seguir lista os plug-ins necessários para o plug-in Fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida.

Plug-ins necessários para o plug-in Fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente Gestão de base de instalação (com.snc.install_base)	Permite que os clientes capturem o estado atual da base de instalação de um cliente e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 necessários para o plug-in Fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida

Plug-in	Descrição
	Para saber mais sobre o gerenciamento da base de instalação, consulte Configurar a base de instalação.
Gestão de catálogo de produtos (com.sn_prd_pm)	Permite que as empresas definam os produtos e serviços que comercializam, vendem e fornecem aos clientes. Para saber mais sobre catálogos de produtos, consulte Product Catalog Management.
Base para Lead-to-Cash (com.snc.l2c_core)	Permite que os clientes componham e criem os fluxos de trabalho para várias entidades. Para saber mais sobre Base para Lead-to-Cash plug-in, consulte Lead to Cash Core.

Fluxos de trabalho e configurações do ciclo de vida

Execute **Modificar** , **Suspender** , **Retomar** e **Desconectar** ações declarativas na hierarquia completa dos produtos vendidos. Essas ações transformarão e manterão seu estado e características. Você pode executar essas ações nas entidades de produto vendido para atualizar os produtos ou serviços existentes. As ações declarativas estão disponíveis na lista relacionada de produtos vendidos na página de detalhes da conta em Espaço configurável.

Nota:
As ações declarativas com o fluxo de produto vendido para pedido estarão disponíveis somente se o plug-in Gestão de pedidos (com.sn_ind_tmt_orn) estiver instalado.

A lista relacionada Produto vendido na página Contas exibe todos os produtos vendidos, independentemente da oferta de produto ter uma especificação de produto. Você também pode selecionar um produto vendido com uma especificação de produto associada à oferta de produto e executar qualquer um dos fluxos de MACD. Upgrade para o Xanadu para executar as ações de modificação, suspensão, retomada e desconexão em ofertas de produto que tenham uma especificação associada a ele.

Nota:
Se os registros de Inventário de produto forem selecionados, o. **Modificar** , **Suspender** , **Retomar** e **Desconectar** as ações estão desativadas.

Fluxos de trabalho

Vários subfluxos são baseados nas ações modificar, suspender, retomar e desconectar que ajudam a atualizar os produtos vendidos e suas configurações. Os fluxos são baseados em um conjunto de configurações de entidade que são enviadas quando você ativa o plug-in Fluxo de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente.

A tabela a seguir lista os fluxos das ações declarativas.

Tradução automática

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

Designers de fluxo para ações declarativas

Fluxo	Descrição
Produto vendido para suspender pedido	Este fluxo é responsável por criar uma ordem de suspensão quando **Suspender** a ação é acionada em um produto vendido.
Produto vendido para Retomar pedido	Este fluxo é responsável por criar uma ordem de retomada quando **Retomar** a ação é acionada em um produto vendido.
Produto vendido para desconectar o pedido	Este fluxo é responsável por criar uma ordem de desconexão quando **Desconectar** a ação é acionada em um produto vendido.
Adicionar pedido ao produto vendido	Este fluxo é responsável por criar um pedido de produto vendido quando o pedido é movido para Concluído. **Nota:** A propriedade sn_ind_tmt_orum.enable_prod_invt_for_order_management está definida como **Falso** por padrão, com Gestão de pedidos plug-in (com.sn_ind_tmt_orn). No entanto, se o Order Management for Telecommunications, Media, and Technology(com.sn_om_tmt) o plug-in está instalado, o valor da propriedade está definido como **Verdadeiro** . Se o valor da propriedade for falso, um registro será criado na tabela Produto vendido (sn_install_base_sold_product). Se o valor da propriedade for verdadeiro, um registro será criado na tabela Inventário de produto (sn_prd_invt_product_inventory).
Pedido de mudança para produto vendido	Depois que um pedido é marcado como concluído, esse fluxo é acionado e, portanto, toda a hierarquia do produto mostra a configuração atualizada feita pelo cliente, junto com os ajustes de preço associados que foram processados por meio do fluxo Produto vendido para pedido.

Tradução automática

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

Designers de fluxo para ações declarativas

Fluxo	Descrição
	Nota: . *[sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_man* propriedade está definida como **Falso** por padrão, com Gestão de pedidos plug-in (com.sn_ind_tmt_orn). No entanto, se o Order Management for Telecommunications, Media, and Technology(com.sn_om_tmt) o plug-in está instalado, o valor da propriedade está definido como **Verdadeiro** . Se o valor da propriedade for falso, um registro será criado ou atualizado na tabela Produto vendido (sn_install_base_sold_product). Se o valor da propriedade for verdadeiro, um registro será criado ou atualizado na tabela Inventário de produto (sn_prd_invt_product_inventory).
Suspender pedido para produto vendido	Este fluxo é responsável por suspender um produto vendido na conclusão de um pedido.
Retomar pedido para o produto vendido	Este fluxo é responsável por retomar um produto vendido após a conclusão de um pedido.
Desconecte o pedido do produto vendido	Este fluxo é responsável por desconectar um produto vendido na conclusão de um pedido.

Nota:
Se a propriedade "sn_ind_tmt_orum.enable_prod_invt_for_order_management" estiver definida como verdadeira, os últimos cinco fluxos na tabela exibida serão desabilitados.

Nota:
O fluxo de ida e volta dos dados (de um produto vendido para um pedido, um pedido para um produto vendido) acontece com a ajuda de um conjunto de configurações de entidade.

Configurações

As configurações são um conjunto de fluxos de ponta a ponta que permitem que os dados fluam de uma entidade para outra. Os subfluxos acionados com cada ação declarativa são baseados nas configurações listadas na tabela a seguir.

Configurações para ações declarativas

Configuração	ID da configuração	Entidade de origem	Entidade de destino
Produto vendido para pedido	sn_l2c-cust_flows_sp_to_order	Produto vendido	Ordem
Pedido para produto vendido	sn_l2c_cust_flows_order_to_sp	Ordem	Produto vendido

Para saber mais sobre as configurações, consulte Entity configuration and mapping .

Tradução automática

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

- Modifique um produto vendido e a hierarquia
- Modifique um produto vendido para criar uma cotação
- Retomar um único produto vendido
- Retomar vários produtos vendidos
- Desconecte um único produto vendido
- Desconecte vários produtos vendidos
- Suspender um único produto vendido
- Suspender vários produtos vendidos

Ative o Autoatendimento da Gestão de ciclo de vida do cliente

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar o plug-in de Autoatendimento da Gestão de ciclo de vida do cliente.

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 .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Customer Life Cycle Management Self Service (sn_clm_selfservice) 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-lo antes de instalar o plug-in de autoatendimento da Gestão de ciclo de vida do cliente (sn_clm_selfservice).
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**.

Tópicos relacionados

- Exibir informações do produto no Portal de negócios
- Exibir informações de inventário de produtos no Portal 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.

Modifique um produto vendido e a hierarquia

Modifique um produto vendido e sua hierarquia completa no Espaço configurável do CSM para que você possa atualizar suas configurações existentes. Por exemplo, você pode modificar as características de um produto vendido e os itens de linha (hierarquia) associados a ele.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um pedido é criado, o processo de execução do pedido começa. Depois que o pedido é atendido e marcado **Concluído** o fluxo de produto pedido vendido é acionado. Este fluxo aplica as mudanças aos produtos vendidos. As mudanças são baseadas nas atualizações especificadas no pedido.

Antes de Iniciar

Plug-ins necessários: IU do configurador de produto (app-prd-config-ui)

Função necessária: sn_ind_tmt_ORM.order_admin ou sn_ind_tmt_ORM.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido pertence.
4. Na lista relacionada Produtos vendidos, selecione o produto para o qual você deseja modificar as características e os itens de linha.

   Nota:
   Você pode fazer um **Modificar** ação nos produtos vendidos raiz ou secundários somente se o produto vendido estiver em **Ativo** estado. O produto vendido deve ter uma oferta de produto sem uma especificação associada a ele. Se você selecionar dois produtos vendidos ao mesmo tempo, não poderá fazer o. **Modificar** ação.

5. Selecione **Modificar** .
6. Na IU do Configurador, modifique as configurações existentes para o produto vendido.
   Para saber mais sobre a IU do Configurador, consulte Exploring Sales and Order Management .
7. Selecione **Atualizar**.
   Um pedido para modificar o produto vendido é criado. Você pode selecionar o número do pedido na mensagem de confirmação na página Produtos vendidos para abrir o pedido e ver os itens de linha do pedido. Como alternativa, você pode encontrar o pedido na lista Ordens do cliente.

Modifique um produto vendido para criar uma cotação

Modifique um produto vendido e sua hierarquia completa no Espaço configurável do CSM para gerar uma cotação para quaisquer características ou configurações atualizadas. Por exemplo, um cliente pode querer encontrar o preço para modificar as características de um produto vendido e os itens de linha (hierarquia) associados a ele.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Mude um produto vendido ou suas características. Quando você modifica as características de um produto vendido, um produto vendido para o fluxo de cotação é acionado. Este fluxo aplica mudanças às características do produto vendido existente e apresenta aos clientes uma cotação com base nas mudanças selecionadas.

Plug-ins necessários: IU do configurador de produto (com.sn_prd_config_ui), Gestão de cotações (app-l2c-quote-mgmt) e fluxos de trabalho de Gestão de ciclo de vida do cliente (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows) (

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Agente de vendas (sn_sales_common.sales_agent) e Gerente de vendas (sn_sales_common.sales_manager)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido pertence.
4. Na lista relacionada Produtos vendidos, selecione o produto para o qual você deseja modificar as características e os itens de linha.
5. Selecione **Modificar** para atualizar as características do produto vendido.

   Nota:
   Se você tiver os plug-ins Gestão de pedidos (com.sn_ind_tmt_orum) e Gestão de cotações (app-l2c-quote-mgmt), o agente de pedido, o administrador de pedido, o agente de vendas e o gerente de vendas poderão executar o. **Modificar** ação que resulta em um pedido. Para criar especificamente uma cotação, os clientes devem configurar a tabela de decisão para modificar o produto vendido existente de acordo com suas necessidades de negócios. Os usuários que executam o fluxo de modificação devem ter as funções de agenda de vendas e de agente de pedido. Para saber mais sobre a tabela de decisão, consulte Modify decision table rules in Workflow Studio .

6. Na IU do Configurador, modifique as configurações existentes para o produto vendido.
   Para saber mais sobre a IU do Configurador, consulte Exploring Sales and Order Management .
7. Selecione **Atualizar**.
   Uma cotação para modificar o produto vendido e sua hierarquia é criada. Você pode selecionar o número da cotação na mensagem de confirmação na página Produtos vendidos para abrir a cotação e ver os itens de linha da cotação.

   No fluxo Produto vendido para cotação, os dados de **Conta** , **Contato** , **Nome** , **Oferta de produto** , **Quantidade** , **Sys_id** , **Característica** , **Opção de característica** e **Valor da característica** Os campos são transferidos dos registros Produto vendido para Item de linha de cotação.

Retomando produtos vendidos

Retomar produtos vendidos para criar um pedido de retomada no Espaço configurável do CSM.

Retomar um ou vários produtos vendidos raiz e criar pedidos combinados para suspensão e retomada de produtos e serviços ao mesmo tempo, para melhorar a eficiência do agente.

Retomar produtos vendidos

Tarefa	Descrição
Retomar um único produto vendido	Retomar um único produto vendido
Retomar vários produtos vendidos	Retomar vários produtos vendidos

Retomar um único produto vendido

Crie um pedido para retomar um produto vendido e sua hierarquia no Espaço configurável do CSM. Ao retomar um produto vendido, você pode reiniciar um produto ou 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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que um pedido é criado e marcado **Concluído** , o fluxo de produto pedido vendido é acionado após a execução. Este fluxo permite retomar um produto vendido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_tmt_ORM.order_admin ou sn_ind_tmt_ORM.order_agent

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido pertence.
4. Na lista relacionada Produtos vendidos, selecione o produto vendido que você deseja retomar.

Nota:
Você pode fazer um **Retomar** ação no produto vendido raiz somente se ele estiver em **Ativo** estado. O produto vendido não deve ter uma especificação associada a ele. . **Retomar** a opção não ficará visível se você selecionar um produto secundário vendido.

5. Selecione **Retomar** .

. **Retomar** a ação está habilitada em produtos vendidos que estão em **Inativo** ou **Suspenso** somente estados.

6. Na janela Retomar produto vendido, em **Data e hora de início** , insira quando quiser retomar o produto vendido.
7. Selecione **Retomar** .

Resultado
Um pedido para retomar o produto vendido é criado.

Retomar vários produtos vendidos

Crie um pedido para retomar vários produtos vendidos e sua hierarquia no Espaço configurável do CSM.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que um pedido é criado e marcado **Concluído** , o fluxo de produto pedido vendido é acionado após a execução. Este fluxo cria produtos vendidos na tabela de produtos vendidos (sn_install_base_sold_product).

Função necessária: sn_ind_tmt_ORM.order_admin ou sn_ind_tmt_ORM.order_agent

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido pertence.
4. Na lista relacionada Produtos vendidos, selecione os produtos vendidos que você deseja retomar.

Nota:
Você pode fazer um **Retomar** ação somente no produto vendido raiz com uma oferta de produto e se estiver em **Inativo** ou **Suspenso** estado. . **Retomar** se você selecionar um produto secundário vendido, a opção será desabilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Retomar** .
6. Na janela Retomar produtos vendidos, em **Data e hora de início** , insira quando quiser retomar os produtos vendidos.
7. Adicione um motivo para uma retomada no **Motivo da retomada** campo.
8. Selecione **Retomar** .

Resultado
Um pedido para retomar os produtos vendidos é criado, enquanto os itens de linha do pedido são criados de maneira assíncrona.

Fornecimento de produtos vendidos

Suspender produtos vendidos para criar um pedido de suspensão ou cotação no Espaço configurável do CSM.

Suponha um ou vários produtos vendidos raiz e crie pedidos combinados para suspensão e retomada de produtos e serviços ao mesmo tempo, para melhorar a eficiência do agente.

Suspender produtos vendidos

Tarefa	Descrição
Suspender um único produto vendido	Suspender um único produto vendido
Suspender vários produtos vendidos	Suspender vários produtos vendidos

Suspender um único produto vendido

Crie um pedido para suspender um produto vendido e sua hierarquia no Espaço configurável do CSM. Suspendendo um produto vendido, você pode reduzir o número de produtos ou serviços cancelados e reservar um tempo para corrigir esse produto ou serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que um pedido é criado e marcado **Concluído** , o fluxo de produto pedido vendido é acionado após a execução. Este fluxo permite suspender um produto vendido.

Nota:
Você também pode suspender indefinidamente um produto vendido sem criar um pedido de retomada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_tmt_ORM.order_admin ou sn_ind_tmt_ORM.order_agent

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido pertence.
4. Na lista relacionada Produtos vendidos, selecione o produto vendido que você deseja suspender.

Nota:
Você pode fazer um **Suspender** ação no produto vendido raiz somente se ele estiver em **Ativo** estado. O produto vendido não deve ter uma especificação associada a ele. . **Suspender** a opção não ficará visível se você selecionar um produto secundário vendido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Suspender** .
6. Na janela Suspender produto vendido, em **Data e hora de início** insira a data e a hora de início em que você deseja iniciar a suspensão.

Nota:
Se você preencher somente **Data e hora de início** um item de linha de pedido suspenso é criado. Um item de linha de pedido de retomada será criado no mesmo cabeçalho de pedido se **Data e hora de término** o campo também está preenchido.

7. Adicione um motivo para uma suspensão no **Motivo da suspensão** campo.
   Por exemplo, um distúrbio devido a uma renovação pode ser um motivo para a suspensão.
8. Selecione **Suspender** .

Resultado
Um pedido com a ação Suspender é criado para os itens de linha do pedido Suspender. Se você especificar uma data e hora de término, um item de linha de pedido de retomada será criado como parte do mesmo pedido. Quando você atualiza o item de linha de ação Suspensar para **Concluído** , o estado do produto vendido é atualizado automaticamente para **Suspenso** . Quando você move o estado do item de linha de ação de retomada para **Concluído** , o estado do produto vendido é atualizado para **Ativo** estado. . **Retomar** a ação será habilitada somente se você definir o estado do produto vendido como **Inativo** .

Suspender vários produtos vendidos

Crie um pedido para suspender vários produtos vendidos e sua hierarquia no Espaço configurável do CSM. Suspendendo um produto vendido, você pode reduzir o número de produtos ou serviços cancelados e reservar um tempo para corrigir esse produto ou serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_tmt_ORM.order_admin ou sn_ind_tmt_ORM.order_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que um pedido é criado e marcado **Concluído** , o fluxo de produto pedido vendido é acionado após a execução. Este fluxo cria produtos vendidos na tabela de produtos vendidos (sn_install_base_sold_product).

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido pertence.
4. Na lista relacionada Produtos vendidos, selecione os produtos vendidos que você deseja suspender.

Nota:
Você pode fazer um **Suspender** ação somente em produtos vendidos raiz com uma oferta de produto e se estiver em **Ativo** estado. . **Suspender** se você selecionar um produto secundário vendido, a opção será desabilitada.

5. Selecione **Suspender** .
6. Na janela Suspender produtos vendidos, em **Data e hora de início** insira a data e a hora de início em que você deseja iniciar a suspensão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ver os produtos vendidos selecionados no acordeão.

Nota:
Se você preencher somente **Data e hora de início** um item de linha de pedido suspenso é criado. Se você preencher **Data e hora de término** um item de linha de pedido de retomada também é criado no mesmo cabeçalho de pedido.

7. Adicione um motivo para uma suspensão no **Motivo da suspensão** campo.
   Por exemplo, um distúrbio devido a uma renovação pode ser um motivo para a suspensão.
8. Selecione **Suspender** .

Resultado
Um pedido com a ação Suspender é criado. Suspender itens de linha de pedido são criados em um processo assíncrono. Se você especificar uma data e hora de término, um item de linha de pedido de retomada também será criado como parte do mesmo pedido.

Quando você atualiza o item de linha Suspender pedido para **Concluído** , o estado do produto vendido é atualizado automaticamente para **Suspenso** .

Quando você atualiza o estado do item de linha do pedido de retomada para **Concluído** , o estado do produto vendido é atualizado para **Ativo** estado.

Desconectando produtos vendidos

Desconecte produtos vendidos para criar um pedido de desconexão no Espaço configurável do CSM.

Desconecte um ou vários produtos vendidos raiz ao mesmo tempo para melhorar a eficiência do agente.

Desconectar produtos vendidos

Tarefa	Descrição
Desconecte um único produto vendido	Desconecte um único produto vendido
Desconecte vários produtos vendidos	Desconecte vários produtos vendidos

Desconecte um único produto vendido

Desconecte um produto vendido no Espaço configurável do CSM para que você possa desconectar permanentemente um produto e seus serviços.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que um pedido é criado no formulário de pedido e é marcado **Concluído** um fluxo é acionado. Este fluxo permite que você desconecte um produto vendido e seus serviços após a execução.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_tmt_ORM.order_admin ou sn_ind_tmt_ORM.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido 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.

4. Na lista relacionada Produtos vendidos, selecione o produto vendido que você deseja desconectar.

Nota:
Você pode fazer o. **Desconectar** ação somente em um produto vendido raiz cujo estado é **Ativo** e tem uma oferta de produto sem uma especificação associada a ela. A opção não ficará visível se você selecionar um produto secundário vendido.

5. Selecione **Desconectar** .
6. Na janela pop-up Desconectar produto vendido, insira quando você deseja que a desconexão comece em **Data e hora de início** e o motivo pelo qual você deseja desconectar o produto no **Motivo da desconexão** campo.
7. Selecione **Enviar**.

Resultado
Um pedido para uma desconexão é criado. Depois que o pedido é atendido, o produto vendido é movido para **Inativo** estado.

Desconecte vários produtos vendidos

Crie um pedido para desconectar vários produtos vendidos e sua hierarquia no Espaço configurável do CSM.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que um pedido é criado e marcado **Concluído** , o fluxo de produto pedido vendido é acionado após a execução. Este fluxo cria produtos vendidos na tabela de produtos vendidos (sn_install_base_sold_product).

Função necessária: sn_ind_tmt_ORM.order_admin ou sn_ind_tmt_ORM.order_agent

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual os produtos vendidos pertencem.
4. Na lista relacionada Produtos vendidos, selecione os produtos vendidos que você deseja desconectar.

Nota:
Você pode fazer um **Desconectar** ação somente no produto vendido raiz com uma oferta de produto somente se estiver em **Ativo** estado. . **Desconectar** se você selecionar um produto secundário vendido, a opção será desabilitada.

5. Selecione **Desconectar** .
6. Na janela Desconectar produtos vendidos, em **Data e hora de início** insira quando você deseja desconectar os produtos vendidos.
7. Adicione um motivo para uma suspensão no **Motivo da desconexão** campo.
8. Selecione **Desconectar** .

Resultado
Um pedido para desconectar os produtos vendidos é criado, enquanto os itens de linha do pedido são criados de maneira assíncrona.

Tradução automática

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

Substitua scripts existentes ou chame scripts personalizados para os fluxos de trabalho usando pontos de extensão no ServiceNow AI Platform®.

Você pode acessar os pontos de extensão disponíveis para os fluxos de trabalho de gestão do ciclo de vida do cliente no ServiceNow AI Platform®. Para começar, insira **sys_extension_point.list** no navegador de aplicações e pressionando **Insira** . Em seguida, você pode selecionar o ponto de extensão do qual deseja exibir os detalhes do registro. Se você quiser substituir um script existente, selecione **Criar implementação** .

Você pode criar pontos de extensão para criar um fluxo de trabalho para uma extensão de produto vendido que ainda não esteja configurada. Você também pode substituir pontos de extensão para criar configurações. Para saber mais sobre as extensões e configurações existentes dos fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente, consulte Fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente.

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

A tabela a seguir lista os pontos de extensão dos fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente.

Pontos de extensão para a aplicação Gestão de ciclo de vida do cliente Workflows

Pontos de extensão	Descrição
CustomerWorkflowsEP sn_l2c_cust.flows.CustomerWorkflowEP	Substitui os fluxos e as configurações existentes. Esta extensão pode ser usada por qualquer um destes dois motivos: • Se você quiser executar fluxos personalizados que são extensões da tabela Produto vendido atual (sn_install_base_sold_product). Para saber mais sobre fluxos existentes, consulte Fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente. • Se você quiser executar configurações personalizadas de Lead para o Cash Core. Para saber mais sobre as configurações existentes de Lead to Cash, consulte Entity configuration and mapping .
GetSoldProductClassEP sn_l2c_cust_flows.GetSoldProductClassEP	Retorna o produto vendido correto e a classe de inventário de produto. A extensão pode ser usada para criar fluxos personalizados no **Adicionar** e. **Modificar** fluxos.
CustomerWorkflowCompleteEP sn_l2c_cust_flows.CustomerWorkflowCompleteEP	Substitui os métodos existentes para executar ações de pós-processamento personalizadas após a conclusão de um fluxo de produto de pedido para vendido.

Tradução automática

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

Você pode selecionar um ou mais registros de inventário de produtos para atualizar suas configurações e executar o. **Modificar** , **Suspender** , **Retomar** e **Desconectar** operações.

Crie pedidos ou cotações a partir de registros de inventário de produtos no Espaço configurável do CSM.

Configurações para registros de inventário de produtos

Ação	Descrição
Modificar registros de inventário de produtos	Execute **Modificar** operação em um único registro de inventário de produto que resulta na criação de um pedido.
Modifique os registros de inventário de produtos para criar uma cotação	Execute **Modificar** operação em um único registro de inventário de produto que resulta na criação de uma cotação.
Retomar registros de inventário de produtos	Execute **Retomar** operação em um ou vários registros de inventário de produtos que resultam na criação de pedidos de retomada.
Suspender registros de inventário de produtos	Execute **Suspender** operação em um ou vários registros de inventário de produtos que resultam na criação de pedidos suspensos.
Desconecte registros de inventário de produtos	Execute **Desconectar** operação em um ou vários registros de inventário de produtos que resultam na criação de pedidos de desconexão.

Modificar registros de inventário de produtos

Execute **Modificar** operação em um único registro de inventário de produto que resulta na criação de um pedido no Espaço configurável do CSM para atualizar suas configurações existentes. Por exemplo, você pode adicionar ou excluir um inventário de produto opcional ou atualizar suas configurações.

Antes de Iniciar

Função necessária: Agente de vendas (sn_sales_common.sales_agent) ou Gerente de vendas (sn_sales_common.sales_manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. **Modificar** a ação é executada e um pedido é criado, o processo de execução do pedido começa. Após a conclusão do fluxo de execução, o pedido é marcado como **Concluído** e o registro de inventário do produto é atualizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o inventário de produtos pertence.
4. Navegue até a lista relacionada Inventários de produtos.

Tradução automática

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

Nota:
A lista relacionada Inventários de produtos estará disponível pronta para uso a partir da versão Yokohama. Os clientes que usam as versões Washington ou Xanadu devem adicionar a lista relacionada manualmente.

Você pode reter o produto vendido ou a lista relacionada de inventários de produtos. Se você quiser manter ambas as listas, filtre os registros de inventário de produtos da lista relacionada de produtos vendidos e execute o. **Modificar** fluxo do registro de inventário do produto.

5. Selecione um registro de inventário de produto em **Ativo** estado e selecione **Modificar** .

Nota:
. **Modificar** o fluxo pode ser acionado somente em um registro de inventário de produto raiz.

6. Na IU do Configurador, modifique as configurações existentes para o registro de inventário do produto. Para saber mais sobre a IU do Configurador, consulte Exploring Sales and Order Management .
7. Selecione **Atualizar**.
Um pedido para modificar o inventário de produtos é criado. Você pode selecionar o número do pedido na mensagem de confirmação na página Conta para abrir o pedido e ver os itens de linha do pedido. Como alternativa, você pode encontrar o pedido na lista Ordens do cliente.

Modifique os registros de inventário de produtos para criar uma cotação

Execute **Modificar** operação em um único registro de inventário de produto que resulta na criação de uma cotação no Espaço configurável do CSM. Por exemplo, você pode adicionar ou excluir um inventário de produto opcional ou atualizar suas configurações.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador do pedido (sn_ind_tmt_orn.order_admin) ou agente do pedido (sn_ind_tmt_orn.order_agent)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. **Modificar** o fluxo gera uma cotação. Depois que a cotação é marcada como **Concluído** um pedido é criado. No cumprimento do pedido, o registro de inventário do produto é atualizado.

Plug-ins necessários: IU do configurador de produto (com.sn_prd_config_ui), Gestão de cotações (app-l2c-quote-mgmt) e fluxos de trabalho de Gestão de ciclo de vida do cliente (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows)

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o inventário de produtos pertence.
4. Navegue até **Inventários de produtos** lista relacionada.
5. Selecione um único registro de inventário de produto em **Ativo** estado e selecione **Modificar** .

Nota:
. **Modificar** o fluxo pode ser acionado somente em um registro de inventário de produto raiz.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tiver os plug-ins Gestão de pedidos (com.sn_ind_tmt_orum) e Gestão de cotações (app-l2c-quote-mgmt), o agente de pedido, o administrador de pedido, o agente de vendas e o gerente de vendas poderão executar a ação Modificar que resulta em um pedido. Os usuários que executam o fluxo de modificação devem ter as funções de agente de vendas e agente de pedido. Para criar especificamente uma cotação, os clientes devem configurar a tabela de decisão para modificar o produto vendido existente de acordo com suas necessidades de negócios. Atualize as configurações na tabela de decisão da política Fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para saber mais sobre a tabela de decisão, consulte Modify decision table rules in Workflow Studio .

6. Na IU do Configurador, modifique as configurações existentes para o inventário de produtos.
   Para saber mais sobre a IU do Configurador, consulte Exploring Sales and Order Management .
   Uma cotação para modificar o inventário de produtos é criada. Você pode selecionar o número da cotação na mensagem de confirmação na página Conta para abrir a cotação e ver os itens de linha da cotação. Como alternativa, você pode encontrar a cotação de **Menu Todos** > **Cotação** Na lista Cotação.

Suspender registros de inventário de produtos

Execute **Suspender** operação em um ou vários registros de inventário de produtos que resultam na criação de pedidos ou cotações no Espaço configurável do CSM. Suspendendo um inventário de produtos, você pode pausar seus serviços por um período de tempo.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador do pedido (sn_ind_tmt_orn.order_admin) ou agente do pedido (sn_ind_tmt_orn.order_agent)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de executar o. **Suspender** um pedido suspenso é criado e o processo de execução do pedido começa. Este fluxo de execução marca o pedido como **Concluído** e atualiza os registros de inventário do produto.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o inventário de produtos pertence.
4. Navegue até **Inventários de produtos** lista relacionada e selecione um ou mais registros de inventário de produto raiz.

   Nota:
   Você pode fazer um **Suspender** ação em um ou vários produtos vendidos raiz somente se estiver em **Ativo** e está desabilitado para qualquer outro estado.

5. Selecione **Suspender** .
6. Na janela Suspender, em **Data e hora de início** insira a data e a hora de início em que você deseja iniciar a suspensão.

   Nota:
   Se você preencher somente **Data e hora de início** itens de linha de pedido suspenso são criados. Retomar itens de linha do pedido são criados no mesmo cabeçalho do pedido se **Data e hora de término** o campo também está preenchido. Você também pode suspender indefinidamente um inventário de produto sem criar um pedido de retomada, não inserindo uma data de término.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 você souber quando deseja encerrar a suspensão, insira **Data e hora de término** campo.
8. Adicione um motivo para uma suspensão no **Motivo da suspensão** campo.
   Por exemplo, um distúrbio devido a uma renovação pode ser um motivo para a suspensão.
9. Selecione **Suspender** .

Resultado
Um pedido para suspender o registro de inventário de produto é criado.

Retomar registros de inventário de produtos

Execute **Retomar** operação em um ou vários registros de inventário de produtos que resultam na criação de pedidos ou cotações no Espaço configurável do CSM. Ao retomar um inventário de produto, você pode reiniciar um produto ou serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador do pedido (sn_ind_tmt_orn.order_admin) ou agente do pedido (sn_ind_tmt_orn.order_agent)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de executar o. **Retomar** um pedido de retomada é criado e o processo de execução do pedido começa. Este fluxo de execução marca o pedido como **Concluído** e atualiza os registros de inventário do produto.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido pertence.
4. Navegue até **Inventários de produtos** lista relacionada e selecione um ou mais registros de inventário de produto raiz.

   Nota:
   Você pode fazer um **Retomar** ação no inventário de produto raiz somente se estiver em **Suspenso** estado.

   . **Retomar** a opção será habilitada somente se o inventário de produto raiz tiver **Suspenso** o estado está selecionado e desabilitado para qualquer outro estado.

   Se você selecionar um produto secundário vendido, a opção será desabilitada.

5. Selecione **Retomar** .
6. Na janela Retomar, em **Data e hora de início** insira quando quiser retomar o inventário do produto.
7. Selecione **Retomar** .

Resultado
Um pedido para retomar os registros de inventário de produtos é criado.

Desconecte registros de inventário de produtos

Execute **Desconectar** operação em um ou vários registros de inventário de produtos que resultam na criação de pedidos ou cotações no Espaço configurável do CSM para que você possa desconectar permanentemente um produto e seus 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador do pedido (sn_ind_tmt_orn.order_admin) ou agente do pedido (sn_ind_tmt_orn.order_agent)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de executar o. **Desconectar** um pedido de desconexão é criado e o processo de execução do pedido começa. Este fluxo de execução marca o pedido como **Concluído** e atualiza os registros de inventário do produto.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o inventário de produtos pertence.
4. Navegue até **Inventários de produtos** lista relacionada e selecione um ou mais registros de inventário de produto raiz.

   Nota:
   Você pode fazer o. **Desconectar** ação somente em um produto vendido raiz cujo estado é **Ativo** ou **Suspenso** e a opção será habilitada somente se o inventário de produto raiz estiver com **Ativo** ou **Suspenso** os estados são selecionados e estão desabilitados para qualquer outro estado.

5. Selecione **Desconectar** .
6. Na janela Desconectar, insira quando você deseja que a desconexão comece em **Data e hora de início** campo.
7. Adicione um motivo para uma desconexão em **Motivo da desconexão** campo.
8. Selecione **Desconectar** .

Resultado
Um pedido para desconectar o registro de inventário de produto é criado.

Como configurar o Contratos e direitos do cliente

Use Contratos e direitos do cliente aplicação para configurar e exibir contratos e direitos de atendimento ao cliente.

Ativar Contratos e direitos do cliente

Como administrador, você pode ativar os plug-ins a seguir para permitir que os usuários criem e gerenciem contratos e direitos do cliente. Para obter mais informações, consulte Activate a plugin .

Plug-ins do Contratos e direitos do cliente

plug-in	Descrição	Dependência
Contratos e direitos do cliente [com.sn_pss_core]	Fornece objetos básicos para gerenciar contratos e direitos do cliente e APIs para integração.	• Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_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.

Plug-ins do Contratos e direitos do cliente

plug-in	Descrição	Dependência
		• Gestão de catálogo de produtos Core [com.sn.prd_pm]
Verificação de direitos [com.sn_ent_verify]	Fornece APIs para verificar o direito.	Contratos e direitos do cliente [com.sn_pss_core]
Contratos e fluxos de trabalho de direito [com.sn_contract_ent_wf]	Fornece fluxos de trabalho para gerenciar mudanças em contratos e direitos do cliente.	• Contratos e direitos do cliente Foundation [com.sn_pss_core] • Primitivos do Lead para dinheiro [com.sn_l2c_core] • Fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente [com.sn_l2c_cust_flows]

Com a ativação de Contratos e direitos do cliente, os contratos existentes estão disponíveis somente para exibição.

Para obter mais informações sobre as funções e tabelas instaladas, consulte Componentes instalados com Contratos e direitos do cliente.

Solicitar aplicativos do ServiceNow Store

Visite ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações cumulativas de notas de versão para todos os aplicativos lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .

Componentes instalados com Contratos e direitos do cliente

Vários tipos de componentes são instalados com Contratos e direitos do cliente aplicação, incluindo tabelas e funções.

As funções a seguir são adicionadas com a ativação do Contratos e direitos do cliente plug-ins.

Funções instaladas

Função	Descrição	Contém a função	Persona direciona
sn_pss_core.service_contract_viewer Visualizador de contratos de serviço	Executa a operação de leitura em:	• sn_prd_pm.characteristics_viewer Visualizador de características	• sn_customers Agente de ate

Tradução automática

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

Função	Descrição	Contém a função	Persona direciona
	• Contratos de serviços • Linhas de contrato • Direitos • Características • Usos de direito	• sn_prd_pm.product_catalog_viewer Visualizador do catálogo de produtos	• sn_customers Agente de ate • sn_customers Visualizador d
sn_pss_core.service_contract_manager Gerente de contratos de serviço	Executa operações de criação/leitura/atualização em: • Contratos de serviços • Linhas de contrato • Direitos • Características • Usos de direito	sn_pss_core.service_contract_viewer Visualizador de contratos de serviço	sn_customerservice CSM Gerente
sn_pss_core.pss_integrator Usuário de integração	Executa operações de criação/leitura usando endpoints REST em contratos de serviço e direitos.	sn_customerservice.manager CSM Gerente	sn_pss_core.pss_in Usuário de integ

As tabelas a seguir são adicionadas com a ativação do Contratos e direitos do cliente aplicação.

Tabelas instaladas

Nome da tabela	Descrição
Características [sn_pss_core_entitlement_characteristic]	Armazena os valores de características para direitos ou linhas de contrato de serviço.
Uso de direito [sn_pss_core_contract_entitlement_usage]	Armazena os valores usados pelos clientes finais para características de direito.
Contratos de serviço [sn_pss_core_service_contract]	Armazena contratos de tempo de execução.
Linha do contrato de serviço	Armazena as linhas de contrato de tempo de execução como um plano 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

Nome da tabela	Descrição
[sn_pss_core_service_contract_line]	

Você pode atribuir funções a usuários e grupos usando ServiceNow AI Platform recursos de administração de usuário. Para obter mais informações, consulte:

- Assign a role to a user
- Assign a role to a group

A exibição padrão em contratos de serviço e direitos em Customer Service Management O espaço é a exibição do Espaço do contrato de serviço. Ele pode ser alterado por um administrador.

Configurar contratos e fluxos de trabalho de direito

Configure o plug-in Contratos e fluxos de trabalho de direito (com.sn_contract_ent_wf) para gerar e modificar contratos usando a gestão de pedidos.

Como administrador, você pode ativar o plug-in Contratos e fluxos de trabalho de direito (com.sn_contract_ent_wf). Para obter mais informações, consulte Activate a plugin .

Os plug-ins a seguir são pré-requisitos para ativar o plug-in Contratos e fluxos de trabalho de direito (com.sn_contract_ent_wf):

Plug-ins necessários

Plug-in	Descrição
IU de configuração do produto (com.sn_prd_config_ui)	Interface gráfica que permite configurar produtos ou serviços complexos de acordo com necessidades e requisitos específicos.
Gestão de pedidos (com.sn_ind_tmt_orn)	Captura, aprimora e supervisiona o ciclo de vida completo das ordens de serviço e do produto. Com este plug-in, você pode lidar com eficiência com a orquestração de pedidos, o aprimoramento de dados e a composição para garantir um cumprimento preciso e oportuno.

Depois de instalar o plug-in Contratos e fluxos de trabalho de direito (com.sn_contract_ent_wf), os seguintes plug-ins são instalados automaticamente:

Plug-ins dependentes

Plug-in	Descrição
Direitos e contratos do cliente (com.sn_pss_core)	Fornece objetos básicos para gerenciar contratos e direitos do cliente.
Lead para dinheiro principal (com.snc.l2c_core)	Permite que os clientes componhamfluxos de vendas e gestão de pedidos.
Fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente (com.snc.l2c_cust_flows)	Fornece fluxos de trabalho para gerenciar os ciclos de vida dos produtos vendidos e instalar itens-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.

Criação de contratos e direitos usando fluxos de trabalho

Depois que uma oferta de produto é selecionada pelo cliente e o produto é vendido ao cliente, este fluxo de trabalho cria contratos e direitos com base nos serviços associados a esse produto vendido e nos serviços extras que o cliente comprou.

Há os cenários de oferta de produto e suas configurações.

Fluxos de trabalho e tipos de oferta

Tipos de oferta	Descrição
Ofertas para direitos	O fluxo de trabalho cria registros de direito para essas ofertas. Esses direitos podem ser associados a produtos vendidos existentes, itens-base de instalação, registros de inventário de produtos ou ao cliente.
Ofertas de serviços (linhas de contrato)	O fluxo de trabalho permite a criação automática de um contrato de serviço, linhas de contrato de serviço e os direitos dessas linhas de contrato.
Ofertas implícitas	Direitos implícitos e linhas de contrato de serviço não são mostrados nas linhas de pedido. Essas ofertas podem ser marcadas como implícitas quando não precisam ser configuradas durante a captura do pedido e estão disponíveis como parte de um pacote. Esses direitos e linhas de contrato de serviço são criados automaticamente como parte deste fluxo de trabalho.

Criando um contrato a partir de um pedido

Para cada pedido com várias ofertas de produtos, um único contrato com várias linhas de contrato é criado. Você pode adicionar várias ofertas de produtos de um pedido a um contrato existente. Para adicionar uma oferta de produto a um contrato existente, adicione a referência do contrato em **Contrato existente** campo do item de linha do pedido. Como parte do processamento do pedido, um produto vendido é gerado para cada linha de pedido.

Criação de contratos a partir de registros de inventário de produtos

Se a propriedade do sistema sn_ind_tmt_orum.enable_prod_invt_for_order_management estiver definida como verdadeira, os fluxos de trabalho de execução de pedidos criarão inventários de produtos com base em pedidos de clientes, ofertas de produtos e especificações. Na criação de um inventário de produto, linhas de contrato e direitos serão criados. Quando um inventário de produto passa por uma mudança de estado, as linhas de contrato associadas e os direitos são sincronizados. Para obter mais informações, consulte Configurações de inventário de produtos. Os registros de inventário de produtos acionam atualizações de contratos e direitos sob as seguintes condições:

- Processar fluxo da linha de pedido de telecomunicações: O fluxo de ADIÇÃO cria registros de contrato e direito a partir do inventário do produto. O fluxo de MODIFICAÇÃO atualiza os estados dos itens de linha do contrato e direitos.
- Fluxo de pedido de domínio principal de telecomunicações pós-processamento: O fluxo de MODIFICAÇÃO atualiza os estados, os campos e as características de itens de linha de contrato e direitos.
- Registro de Operações de inventário de produto: Dependendo da data e hora programadas, os fluxos de DESCONEXÃO, RETOMADA e SUSPENSÃO cancelam, ativam ou SUSPENDEM os itens de linha do contrato e os direitos.

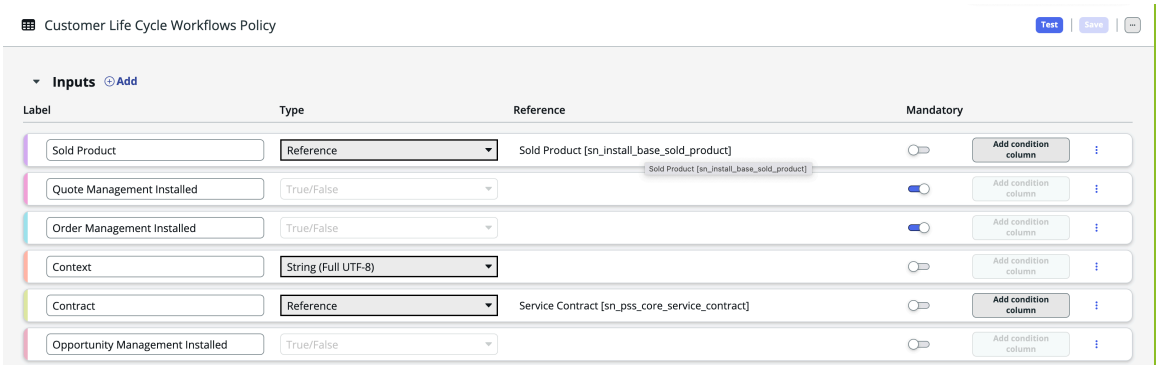
Tradução automática

© 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.

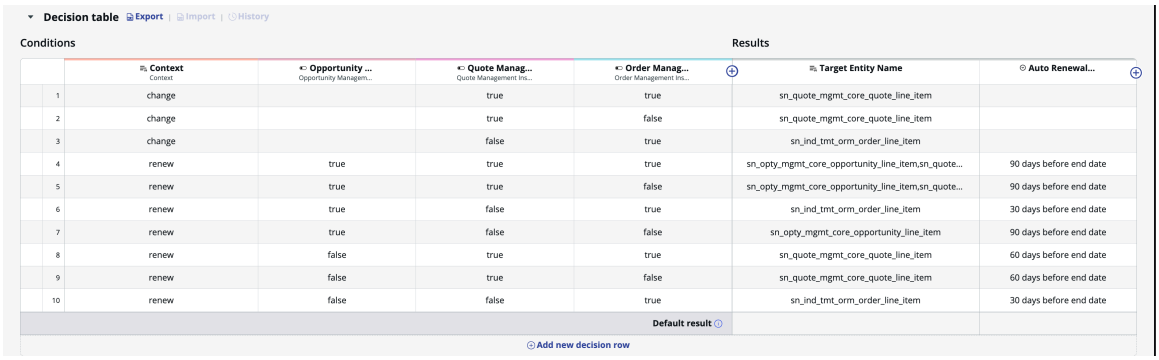
Configuração da tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente

Fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente A tabela de decisão da política decide a entidade de destino ao renovar e modificar contratos de serviço, linhas de contrato de serviço e direitos. Com base nesta tabela de decisão, você pode criar uma cotação, um pedido, uma oportunidade ou uma oportunidade e uma cotação juntos ao renovar ou modificar um contrato de serviço. Para uma entidade de destino, você também pode selecionar quando deseja iniciar a renovação do contrato de serviço.

Entradas na tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente



Condições na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente



Você pode configurar regras com base nos seis parâmetros de entrada disponíveis para uma entidade de destino necessária ao renovar e modificar contratos. Selecione os seguintes valores na coluna Nome da entidade de destino para criar as entidades de destino correspondentes.

Valores de entidades de destino

Valor	Entidade de destino
sn_ind_tmt_orn_order_line_item	Ordem
sn_quote_mgmt_core_quote_line_item	Cota
sn_opty_mgmt_core_opportunity_line_item	Oportunidade **Nota:** Você não pode criar oportunidades para modificar o processo.

Tradução automática

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

Valores de entidades de destino

Valor	Entidade de destino
sn_quote_mgmt_core_quote_line_item,sn_opty_mgmt_core_opportunity_line_item	Oportunidade e cotação juntas **Nota:** Você não pode criar oportunidades e cotações para modificar o processo.

Nota:
Para criar uma oportunidade ou oportunidade e cotação juntas durante a renovação, o administrador precisa configurar os seguintes registros:

- Tipo de ciclo de vendas: No campo Código, insira **RENOVE** E defina a opção Ativo como **Verdadeiro** . Para obter mais informações, consulte Create a sales cycle for an opportunity .
- Fase da oportunidade: No campo Nome, insira **Desenvolver** E defina a opção Ativo como **Verdadeiro** . Para obter mais informações, consulte Create opportunity stages .

Se o usuário selecionar uma oportunidade e uma cotação como entidades de destino, uma oportunidade de renovação e uma cotação serão criadas. A oportunidade e a cotação estão associadas uma à outra.

Selecione uma das seguintes opções na coluna Início da renovação automática para indicar quando você deseja renovar automaticamente o contrato: 90, 60, 30 dias antes da data de término do contrato ou na data de criação do contrato.

Configurando o. Contratos e direitos do cliente aplicação

Configure os recursos e os componentes do Contratos e direitos do cliente para permitir uma experiência de serviço perfeita e de ponta a ponta, incluindo serviços de pós-venda para seus clientes.

Como um usuário com a função de administrador, você pode configurar o. Contratos e direitos do cliente aplicação para permitir que os usuários criem direitos e contratos de serviço para usuários.

Tarefa	Descrição
Crie uma característica	Crie uma característica para adicionar a um direito. Uma característica se refere aos atributos ou propriedades específicos que definem o direito.
Create a user	Adicione um usuário à sua instância para permitir que ele faça login e use os recursos da aplicação designados. Depois de adicionar o usuário, você o torna aprovador para revisar os contratos de serviço.
Assign a role to a user	Atribua funções aos usuários. Use este recurso para conceder o sn_customerservice_manager (CSM gerente) para um usuário recém-adicionado e autorize-o a fazer um julgamento informado para revisar um contrato de serviço.
Criar contas de cliente	Crie uma conta e associe-a a um contrato 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.

Tarefa	Descrição
Nota: No formulário Contas, para exibir os contratos de serviço, remova as listas relacionadas a contratos e configure a lista relacionada Contratos de serviço.	
Crie um registro de consumidor	Crie um registro de consumidor em Customer Service Management. Um consumidor pode ser associado a um contrato de serviço no Contratos e direitos do cliente aplicação.
Crie um produto vendido	Crie um registro para um produto vendido para uma conta ou consumidor. Um produto vendido pode ser associado a vários contratos.
Crie um item-base de instalação	Crie um registro para um item-base de instalação vendido para uma conta ou consumidor. Um item-base de instalação pode ser associado a vários contratos.

Crie uma característica

Crie uma característica que possa ser associada a um direito ou linha de contrato de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma característica é usada para definir a cobertura de serviço fornecida aos clientes. Essas características podem incluir o escopo do serviço, o período de tempo e quaisquer limitações ou exclusões, como localização geográfica e outros atributos.

Procedimento

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

Formulário de característica

Campo	Descrição
Nome	O nome da característica do direito.
Tipo de entrada	O tipo de entrada para o valor de cobertura relacionado a esta característica. Por exemplo, opção e caixa de seleção.
Descrição	Visão geral resumida da característica de direito.

4. Selecione **Enviar**.

Modelos de dados

Crie modelos de dados estruturados e flexíveis para representar a necessidade em vários setores.

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
Como configurar o Base do modelo de serviços	Crie modelos de dados básicos, como organizações de serviço, locais de negócios internos e externos e residências.
Configurar Modelos de dados do cliente para B2B2B2C	Configure o modelo de dados business-to-business-to-consumer (B2B2C) para permitir que os clientes empresariais ofereçam suporte aos seus consumidores finais criando casos e rastreando os serviços para produtos e serviços que os consumidores usam.

Como configurar o Base do modelo de serviços

Configure o. Base do modelo de serviços recurso para habilitar uma estrutura de modelo de dados básica. Você pode usar essa estrutura para criar modelos de dados estruturados e flexíveis que representam suas necessidades de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Base do modelo de serviços fornece a estrutura principal e a orientação para criar e modelar as entidades envolvidas na cadeia de valor do atendimento ao cliente. Esta estrutura apresenta novas entidades, como organizações de serviço, locais de negócios internos e externos e residências. Ele também apresenta funções e relacionamentos que fornecem flexibilidade e controle na concessão de acesso a casos e informações de clientes.

Com Base do modelo de serviços plug-ins, você pode oferecer suporte a:

- Locais de negócios internos e membros da equipe
- Locais de negócios externos e membros da equipe
- Residências e membros da residência

Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte Visão geral Base do modelo de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Começar** .
3. Em Base do modelo de serviços, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração da central do cliente

Tarefa	Descrição
Ativando plug-ins para Customer Service Management (CSM)	Ative os plug-ins: ○ Local de negócios (com.snc.business_location) ○ Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Ativar regras de consulta	Ative as regras de consulta definindo o valor da propriedade do sistema [sn_cs_queryrules.use_query_rules] como **verdadeiro** .
Configurar formulários e listas	Configure formulários para adicionar os campos e listas relacionadas que oferecem suporte aos modelos de local de negócios e residência.
Atribuir responsabilidades	Atribua responsabilidades ao membro da organização de serviço (SO) usando o modelo de dados de responsabilidade.
Atribuir funções	As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados. . Base do modelo de serviços os plug-ins adicionam funções que você pode atribuir a usuários internos e externos em sua organização.
Criar relacionamentos	Use relacionamentos para fornecer aos usuários internos e externos acesso adicional aos dados dos clientes. Os relacionamentos são baseados em definições de responsabilidade. Ao criar um relacionamento, você seleciona os usuários envolvidos no relacionamento e a responsabilidade que um usuário executa em nome de outro. . Base do modelo de serviços os plug-ins fornecem relacionamentos e definições de responsabilidade que você pode usar para criar relacionamentos entre usuários.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar** .

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Visão geral Base do modelo de serviços

Base do modelo de serviços forneça uma estrutura que os clientes possam usar para criar modelos de dados estruturados e flexíveis que representem suas necessidades de negócios.

. Base do modelo de serviços a estrutura expande o. Customer Service Management modelo de dados, incluindo o modelo de base de instalação. Ele fornece a flexibilidade e a segurança necessárias para oferecer suporte às organizações de negócios com locais internos e externos, residências, clientes e consumidores e os relacionamentos que existem entre essas entidades.

https://player.vimeo.com/video/1096272118?h=581e0655db&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Use Base do modelo de serviços estrutura para modelar a estrutura da organização de serviço envolvida no suporte aos clientes finais. Com esta estrutura, 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.

- Crie uma estrutura de organização de serviço que inclua locais de negócios internos e externos.
- Atribua agentes de atendimento ao cliente a locais de negócios e forneça acesso aos casos e informações do cliente em sua hierarquia de local de negócios.
- Estabeleça relacionamentos entre agentes e clientes específicos que permitam que os agentes gerenciem casos e informações para esses clientes.
- Estabelecer relacionamentos entre consumidores, incluindo consumidores que são membros da mesma residência.

Entidades incluídas com Base do modelo de serviços

. Base do modelo de serviços o recurso inclui as seguintes entidades.

Entidades de modelos de dados do setor

Entidade	Definição	Exemplos
Organizações de serviço	As entidades internas e externas envolvidas no fornecimento de um serviço aos clientes. Uma organização de serviço fornece a estrutura de base que oferece suporte à cadeia de valor do atendimento ao cliente. Isso inclui organizações de serviço internas e externas. Você pode estender a organização de serviço para criar novas entidades conforme necessário.	• Organizações de serviços financeiros com várias filiais • Fabricantes de automóveis com vários concessionários • Agências governamentais com vários locais de escritórios
Locais de negócios internos	As entidades internas que pertencem a uma organização de serviço e estão envolvidas no fornecimento de bens e serviços.	• Lojas • Filiais • Centros
Locais de negócios externos	As entidades externas que pertencem a uma organização de serviço e estão envolvidas no fornecimento de bens e serviços.	• Franquias • Concessionários
Clientes (B2B)	Os clientes externos no modelo business-to-business que usam bens e serviços.	• Contas • Contatos

Tradução automática

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

Entidades de modelos de dados do setor

Entidade	Definição	Exemplos
Configurar residências	Os clientes externos no modelo business-to-consumer que usam bens e serviços.	• Consumidores • Residências
Funcionários e membros da equipe	As pessoas que trabalham em organizações de serviço internas e externas e ajudam os clientes.	• Funcionários internos • Agentes externos • Equipe externa
Funções	Funções de trabalho que são executadas por vários usuários na organização de serviço.	• Gerentes de local • Agentes do local • Agentes do consumidor do local • Gerentes de relacionamento do local • Colaboradores do gerente de local
Definições de responsabilidade	Definições das responsabilidades que um agente pode executar para um cliente ou que um consumidor pode executar para outro consumidor. Use essas responsabilidades para criar relacionamentos entre agentes e clientes ou entre consumidores.	• Agentes do local • Agentes do consumidor do local • Colaboradores do local • Colaboradores do gerente de local • Executante do gerente do local • Gerente de relacionamento do local
Relacionamentos	Os relacionamentos criados entre agentes e clientes ou entre dois consumidores são baseados em responsabilidades específicas. Use esses relacionamentos para fornecer acesso adicional aos dados.	• Relacionamentos entre um funcionário ou membro da equipe e um cliente • Relacionamentos entre dois consumidores

Plug-ins para Base do modelo de serviços

Usuários com a função de administrador do sistema podem ativar os seguintes plug-ins para habilitar Base do modelo de serviços recursos.

Local 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.

Ative o plug-in Local de negócio (com.snc.business_location) para capacitar negócios que interagem com clientes por meio de canais físicos, como lojas, filiais e franquias. Este plug-in ativa automaticamente o plug-in Organização de serviço (com.snc.service_organization).

Residência do Atendimento ao cliente

Ative o plug-in Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household) para gerenciar o atendimento ao cliente para residências. Este plug-in permite criar residências, definir os membros de uma residência e identificar relacionamentos entre os membros da residência. Este plug-in ativa automaticamente o plug-in Entidades de extensão de base de atendimento ao cliente (com.snc.cs_base_extension).

Tópicos relacionados

Como configurar o Base do modelo de serviços

Base do modelo de serviços responsabilidades

Uma responsabilidade, ou definição de responsabilidade, descreve uma função ou função que oferece suporte a um cliente. Use definições de responsabilidade para criar relacionamentos entre um agente e um cliente ou entre dois consumidores.

Ao criar um relacionamento, você seleciona os usuários envolvidos no relacionamento e a responsabilidade que um usuário executa em nome de outro. A responsabilidade atribuída a um relacionamento fornece acesso a casos e informações do cliente.

Base do modelo de serviços inclui definições de responsabilidade que você pode usar para criar relacionamentos:

- Entre agentes e contas, residências ou consumidores.
- Entre dois consumidores.

As responsabilidades a seguir são fornecidas com Base do modelo de serviços plug-ins.

Nota:
As responsabilidades são armazenadas na tabela Definição de responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def].

Responsabilidades incluídas com o plug-in Service Model Foundation

Responsabilidade	Usado no relacionamento	Descrição
Gerente de Conta	Membro da Equipe de Contas	Use a responsabilidade do gerente de conta para criar um relacionamento entre um agente e uma conta. Com esse relacionamento, o agente pode: • Criar e gerenciar casos para suas contas. • Exiba informações da conta, incluindo as entidades relacionadas de uma conta. • Criar e gerenciar contatos e endereços adicionais para suas contas.

Tradução automática

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

Responsabilidades incluídas com o plug-in Service Model Foundation

Responsabilidade	Usado no relacionamento	Descrição
Gerente de Relacionamento	• Membro da Equipe do cliente • Membro da Equipe da Residência	Use a Responsabilidade do gerente de relacionamento para criar um relacionamento entre: • Um agente e um consumidor. • Um agente e uma casa. Com esse relacionamento, o agente pode fazer o seguinte: • Para um consumidor: ◦ Criar e gerenciar casos para o consumidor. ◦ Exiba informações da residência, incluindo as entidades relacionadas a esse consumidor. • Para uma residência: ◦ Criar e gerenciar casos para a residência. ◦ Exiba informações da residência, incluindo as entidades relacionadas a essa residência. ◦ Criar e gerenciar membros da residência.
Representante Autorizado	• Relacionamento entre consumidores • Relacionamento de Membro da Residência	Use a responsabilidade de representante autorizado para criar um relacionamento entre dois consumidores, independentemente da residência, ou entre dois consumidores dentro da mesma residência. Com esse relacionamento, um consumidor pode: • Criar e gerenciar casos para outro consumidor. • Exiba as informações de outro consumidor. • Exiba as informações da base de instalação de outro consumidor e crie casos para: ◦ Produtos vendidos ◦ Itens-base de instalação

Personalizar definições de responsabilidade

Você pode usar as definições de responsabilidade fornecidas com Base do modelo de serviços plug-ins. Você também pode modificar essas definições ou criar suas próprias definições para atender aos seus requisitos de negócios.

Nota:
Se você modificar as definições existentes ou criar novas definições, também poderá precisar atualizar as ACLs para refletir as mudanças.

Se você tiver uma definição de responsabilidade do gerente de conta existente, talvez seja necessário avaliar a funcionalidade da definição de responsabilidade do gerente de conta fornecida com Base do modelo de serviços 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.

Nota:
Criar e usar definições de responsabilidade é um recurso disponível em versões anteriores à Paris. Os clientes podem criar definições de responsabilidade usando a tabela Definição de responsabilidade (sn_customerservice_responsibility_def) e usar essas definições para criar equipes de conta usando a tabela Membro da equipe de conta (sn_customerservice_team_member). Para obter mais informações, consulte Criar equipes de conta .

Crie uma definição de responsabilidade

Usuários com a função de administrador do sistema podem criar definições de responsabilidade.

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições de Responsabilidade**.
2. Clique em **Novo** E preencha os campos no formulário Definição de responsabilidade.
3. Em **Tipo** campo, selecione **Usuário** se esta responsabilidade deve ser usada nos seguintes relacionamentos:
   - Membro da Equipe de Contas
   - Membro da Equipe do cliente
   - Membro da Equipe da Residência
4. Se esta responsabilidade for ser usada nos seguintes relacionamentos com o consumidor, defina **Tipo** campo para **Nenhum** .
   - Consumidor para Consumidor
   - Membro da Residência

Para obter mais informações, consulte Crie uma definição de responsabilidade .

Crie uma definição de responsabilidade exclusiva

Uma definição de responsabilidade pode ser exclusiva, o que significa que a responsabilidade só pode ser atribuída a um usuário. Para tornar uma definição de responsabilidade exclusiva:

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições de Responsabilidade**.
2. Selecione uma definição de responsabilidade.
3. Habilite o. **Exclusivo** Caixa de seleção no formulário Definição de responsabilidade.
4. Clique em **Atualizar**.

Ao criar ou atualizar registros nas tabelas a seguir, o sistema verifica e impõe responsabilidades exclusivas.

- Membro da equipe da residência [sn_customer_rel_household_to_user]
- Membro da equipe do consumidor [sn_customer_rel_consumer_to_user]
- Membro da equipe da conta [sn_customerservice_team_member]

Por exemplo, a tabela a seguir descreve o tipo de tabela, uma responsabilidade associada e o comportamento exclusivo aplicado.

Tradução automática

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

Definição de responsabilidade exclusiva

Tabela	Exemplo de responsabilidade	Comportamento exclusivo
Membro da Equipe de Contas	Gerente de Conta	Uma conta pode ter apenas um gerente de conta, mas um usuário com responsabilidade de gerente de conta pode gerenciar várias contas.
Membro da Equipe do cliente	Gerente de Relacionamento	Um consumidor pode ter apenas um gerente de relacionamento, mas um usuário com a responsabilidade de gerente de relacionamento pode gerenciar vários consumidores.
Membro da Equipe da Residência	Gerente de Relacionamento	Uma residência pode ter apenas um gerente de relacionamento, mas um usuário com a responsabilidade de gerente de relacionamento pode gerenciar várias residências.

Nota:
O comportamento exclusivo de uma definição de responsabilidade não é imposto quando a responsabilidade é usada para relacionamentos entre consumidores ou membros da residência.

Base do modelo de serviços relacionamentos

Crie relacionamentos entre um agente e um cliente ou entre dois consumidores que forneçam acesso adicional aos dados do cliente.

Com Base do modelo de serviços, você pode criar relacionamentos entre os seguintes usuários:

- Entre um usuário interno e uma conta, residência ou consumidor.
- Entre dois consumidores.

Os relacionamentos são baseados em responsabilidades ou definições de responsabilidade. Ao criar um relacionamento, você seleciona os usuários envolvidos no relacionamento e a responsabilidade que um usuário executa em nome de outro. A responsabilidade atribuída a um relacionamento fornece acesso a casos e informações do cliente.

Os relacionamentos a seguir são fornecidos com Base do modelo de serviços plug-ins.

Plug-in Relacionamentos e responsabilidades do Service Model Foundation

Relacionamento	Responsabilidade usada no relacionamento	Descrição
Membro da Equipe de Contas [sn_customerservice_team_member]	Gerente de Conta	Crie um relacionamento entre um usuário interno e uma conta. **Nota:** O usuário interno neste relacionamento também deve receber a função de agente de relacionamento (sn_customerservice.relationship_agent).
Membro da Equipe do cliente [sn_customer_rel_consumer_to_user]	Gerente de Relacionamento	Crie um relacionamento entre um usuário interno e um 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.

Plug-in Relacionamentos e responsabilidades do Service Model Foundation

Relacionamento	Responsabilidade usada no relacionamento	Descrição
		Nota: O usuário interno neste relacionamento também deve receber a função de agente de relacionamento (sn_customerservice.relationship_agent).
Membro da Equipe da Residência [sn_customer_rel_household_to_user]	Gerente de Relacionamento	Crie um relacionamento entre um usuário interno e uma residência. **Nota:** O usuário interno neste relacionamento também deve receber a função de agente de relacionamento (sn_customerservice.relationship_agent).
Consumidor para Consumidor [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Representante Autorizado	Crie um relacionamento entre dois consumidores, independentemente da residência.
Relacionamentos de Membro da Residência [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Representante Autorizado	Crie um relacionamento entre dois consumidores em uma residência.

Relacionamentos entre usuários internos e clientes

Usuários internos podem ter relacionamentos com contas, consumidores e residências. Esses relacionamentos fornecem aos usuários internos acesso adicional a casos e informações de clientes. Um usuário interno com um relacionamento com um cliente pode criar e gerenciar casos em nome desse cliente.

Os relacionamentos são criados usando responsabilidades. Use as seguintes responsabilidades para criar relacionamentos entre usuários internos e clientes:

- Gerente de conta: Use esta responsabilidade para criar um relacionamento entre um membro da equipe e uma conta.
- Gerente de relacionamento: Use esta responsabilidade para criar um relacionamento entre um membro da equipe e uma residência ou um consumidor.

Os relacionamentos que você cria são adicionados às seguintes listas relacionadas:

- Relacionamentos da equipe da conta no formulário Local de negócios
- Relacionamentos da equipe do consumidor no formulário Local de negócios
- Relacionamentos da equipe da residência no formulário Local de negócios
- Equipe da conta no formulário Consumidor
- Equipe do consumidor no formulário Consumidor
- Equipe da residência no formulário Residência

Tradução automática

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

Relacionamentos entre consumidores

Os consumidores podem ter relacionamentos com outros consumidores. Esses relacionamentos permitem que os consumidores exibam e gerenciem casos e informações em nome de outros consumidores.

Os relacionamentos são criados usando responsabilidades. Use a responsabilidade de representante autorizado para criar relacionamentos entre consumidores. Com esta responsabilidade, você pode:

- Crie um relacionamento entre dois consumidores, independentemente da residência.
- Crie um relacionamento entre dois consumidores em uma residência.

Os relacionamentos que você cria são adicionados às seguintes listas relacionadas:

- Relacionamentos de membros no formulário Residência
- Relacionamentos do consumidor no formulário Consumidor

Excluindo relacionamentos

Quando uma definição de relacionamento é excluída, todos os relacionamentos que usam a definição também são excluídos.

Quando um consumidor é excluído, todos os relacionamentos aos quais o consumidor pertenceu também são excluídos.

Quando uma residência é excluída, todos os relacionamentos criados para a residência também são excluídos.

Quando um consumidor deixa de ser membro atual de uma residência, todos os relacionamentos criados para o consumidor dentro da residência também são excluídos. .

Tabelas Base do modelo de serviços

Tabelas incluídas com ou modificadas pelos plug-ins que habilitam o. Base do modelo de serviços recurso.

. Base do modelo de serviços o recurso adiciona novas tabelas ou modifica tabelas existentes quando você ativa os seguintes plug-ins:

- Local de negócios (com.snc.business_location)
- Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household)
- Organização de serviço (com.snc.service_organization)
- Entidades de extensão de base do Atendimento ao cliente (com.snc.cs_base_extension)
- Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base)

Plug-in Local de negócios

O plug-in Local de negócios adiciona as tabelas a seguir.

Nomes de tabela diferentes para o plug-in Local de negócios

Tabela	Descrição
Local de negócio	Estende a tabela Organização de serviço [sn_customer_service_organization].

Tradução automática

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

Nomes de tabela diferentes para o plug-in Local de negócios

Tabela	Descrição
[sn_csm_business_location]	Um local de negócios é um tipo de organização de serviço. Esta tabela armazena registros de local de negócios.
Local de negócio Interno [sn_csm_business_location_internal]	Estende a tabela Local de negócios [sn_csm_business_location]. Esta tabela armazena registros internos de local de negócios. **Nota:** Um local de negócios interno é um local de negócios com **Interno** campo definido como **verdadeiro** .
Local externo do negócio [sn_csm_business_location_external]	Estende a tabela Local de negócios [sn_csm_business_location]. Esta tabela armazena registros de local de negócios externos. **Nota:** Um local de negócios externo é um local de negócios com **Interno** campo definido como **falso** .

Plug-in Residência do Atendimento ao cliente

O plug-in Residência do Atendimento ao cliente adiciona ou modifica as tabelas a seguir.

Nomes das tabelas do plug-in Residência do Atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
Residência [csm_household]	Armazena registros domésticos do consumidor. Para Base do modelo de serviços esta tabela foi atualizada para oferecer suporte ao chefe da família.
Membro da Residência [csm_household_member]	Armazena registros dos consumidores que foram adicionados às residências.
Membro da Equipe da Residência [sn_customer_rel_household_to_user]	Armazena registros para cada um dos relacionamentos de membros da equipe da residência que foram criados entre um usuário interno e uma residência.

Tradução automática

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

Nomes das tabelas do plug-in Residência do Atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
Relacionamento de Membro da Residência [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Estende a tabela Relacionamento consumidor para consumidor [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]. Esta tabela armazena registros para cada um dos relacionamentos que foram criados entre dois consumidores que pertencem à mesma residência.

Plug-in Organização de serviço

O plug-in Organização de serviço adiciona as tabelas a seguir.

Nomes de tabela adicionados pelo plug-in Organização de serviço

Tabela	Descrição
Organização de serviço [sn_customer_service_organization]	Um relacionamento unidirecional entre uma empresa e uma organização de serviço, com uma referência ao registro da empresa adicionado da organização de serviço. Armazena registros para organizações de serviço, incluindo locais de negócios e locais de negócios internos. **Nota:** As novas colunas a seguir são replicadas da tabela Empresa [core_company] para a tabela Organização de serviço [sn_customer_service_organization]: • Ativo: Rastreie o status operacional da organização de serviço. • Domínio: Habilitar separação de domínio. • Empresa: Referência à tabela core_company.
Membro da organização de serviço [sn_csm_service_organization_member]	Armazena registros dos usuários que pertencem a organizações de serviço internas.
Equipe externa da organização de serviço [sn_csm_service_organization_external_staff]	Estende a tabela Usuário [sys_user]. Armazena registros dos usuários que pertencem a organizações de serviço externas.

Tradução automática

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

Nomes de tabela adicionados pelo plug-in Organização de serviço

Tabela	Descrição
	Nota: . **Empresa** o campo está preenchido, **Organização de serviço** o campo exibe somente as organizações de serviço associadas ao registro da empresa. Da mesma forma, se o **Organização de serviço** o campo está preenchido, **Empresa** o campo exibe somente as empresas associadas à organização de serviço.
Responsabilidade do membro da organização do serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Configure as responsabilidades da equipe que trabalha em organizações de serviço ou suas entidades estendidas.

Plug-in Entidades de extensão de base do Atendimento ao cliente

O plug-in Entidades de extensão de base do Atendimento ao cliente adiciona as tabelas a seguir.

Nomes de tabela adicionados pelo plug-in Entidades de extensão de base de atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
Relacionamento entre consumidores [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Armazena registros para cada um dos relacionamentos que foram criados entre dois consumidores, independentemente da residência.
Membro da Equipe do cliente [sn_customer_rel_consumer_to_user]	Armazena registros para cada um dos relacionamentos de membros da equipe do consumidor que foram criados entre um usuário interno e um consumidor.

Plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente

O plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente adiciona a tabela Produto vendido ao consumidor [sn_install_base_m2m_consumer_sold_product]. Esta tabela armazena registros de cada produto vendido (produtos e componentes) que foram vendidos a um consumidor.

Tabelas usadas pelo Base do modelo de serviços

Tabelas de plug-ins existentes que são usadas pelo Base do modelo de serviços recurso para oferecer suporte aos clientes.

Plug-ins e tabelas existentes usados pelo recurso Service Model Foundation

Plug-in	Tabela	Novas colunas
Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)	Definição de Responsabilidade	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 e tabelas existentes usados pelo recurso Service Model Foundation

Plug-in	Tabela	Novas colunas
	[sn_customerservice_responsibility]	
	Membro da Equipe de Contas [sn_customerservice_team_member]	
	Configuração de Grupo Relacionado [sn_customerservice_related_party_configuration]	
	Caso [sn_customersrevivice_case]	Residência Organização de serviço Perfil do consumidor
Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base)	Produto vendido [sn_install_base_sold_product]	Residência Perfil do consumidor
	Item-base de instalação [sn_install_base_item]	Perfil do consumidor
Customer Service Management para Pedidos (com.snc.csm.order)	Ordem [csm_order]	Residência Organização de serviço

Base do modelo de serviços funções

Funções incluídas com os plug-ins que habilitam o. Base do modelo de serviços recurso.

A tabela a seguir descreve as funções que o administrador pode atribuir aos usuários internos.

Base do modelo de serviços funções

Função	Descrição	Contém as funções
Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent]	Criar e atender casos para as contas e contatos no local de negócios do agente.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Agente do consumidor do local [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Criar e atender casos para os consumidores e residências no local de negócios do agente.	• 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.

Base do modelo de serviços funções

Função	Descrição	Contém as funções
Gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager]	Crie e atualize casos para contas, contatos, consumidores e residências que trabalham com os locais de negócios em sua hierarquia de locais.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • sn_customerservice.svc_location_consumer • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_shn.admin • approver_user • sn_publication.approver
Membro do projeto do local [sn_bus_loc.location_project_stakeholder]	Exibe detalhes do projeto e tarefas do projeto do respectivo local de negócios. Marca as tarefas de projeto visíveis do cliente como concluídas.	Nenhum(a)
Colaborador do gerente de projetos do local [sn_bus_loc.location_manager_project_stakeholder]	Exibe detalhes do projeto e tarefas do projeto de seus respectivos locais de negócios e locais de negócios secundários. Marca as tarefas de projeto visíveis do cliente como concluídas.	Nenhum(a)
Visualizador de EBL [sn_bus_loc.ebl_viewer]	Exibe todos os detalhes do local de negócios externo e a equipe do local	Nenhum(a)
Visualizador de IBL [sn_bus_loc.ibl_viewer]	Exibe todos os detalhes internos do local de negócios e a equipe do local.	Nenhum(a)
Gerente de projetos da organização de serviço [sn_service_org.project_manager]	Esta função pode executar as seguintes ações: • Início do projeto: Cria e inicia projetos **Nota:** O gerente de projetos da organização de serviço e o gerente de projetos do cliente podem acessar todos os módulos de projeto.	• sn_bus_loc.ibl_viewer • sn_bus_loc.ebl_viewer

Tradução automática

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

Base do modelo de serviços funções

Função	Descrição	Contém as funções
	• Planejamento de projeto: Desenvolve planos de projeto, como atribuições de tarefas e alocação de recursos. **Nota:** Na atribuição de tarefa, um e-mail automatizado é gerado. Atualize o fluxo "Enviar e-mail para contato quando a tarefa de projeto do cliente for atribuída" para desabilitar ou habilitar notificações. • Gestão de tarefas: Monitora e gerencia as dependências e a execução da tarefa. • Coordenação: Exibe e colabora com a equipe do local, atribuindo e rastreando tarefas de seu respectivo local.	
Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent]	Esta função restringe o acesso de um agente somente aos casos das contas, contatos, consumidores e residências com os quais ele tem um relacionamento. Esta função inclui os seguintes relacionamentos que são fornecidos com o Base do modelo de serviços plug-ins: • Gerente de conta: Cria um relacionamento entre um usuário interno e uma conta. • Gerente de relacionamento: Cria um relacionamento entre um usuário interno e um consumidor ou uma residência.	• agent_workspace_user • snc_internal • sn_shn.editor • email_composer • sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_templated_snip.template_snippet_reade
Agente da Gestão de serviços	Uma função de agente de gestão de serviços para um local de negócios	• sn_lookup_verify_user • assignment_workbench

Tradução automática

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

Base do modelo de serviços funções

Função	Descrição	Contém as funções
[sn_esm_location_agent]		• conhecimento • agent_workspace_user • chat_admin • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_shn.editor • template_editor • email_composer • template_editor_global

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

As funções de usuário que podem acessar o. Base do modelo de serviços tabelas.

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

Tabela	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
Organização de serviço [sn_customer_service_organization]		• Gerente de CSM • Agente do cliente • Agente do consumidor		
Local de negócio [sn_csm_business_location]		• Gerente de CSM • Agente do cliente • Agente do consumidor • Gerente do local • Agente do local • Agente do consumidor do local		

Tradução automática

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

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

Tabela	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
Local de negócio Interno [sn_csm_business_location_internal]		• Gerente de CSM • Agente do cliente • Agente do consumidor • Gerente do local • Agente do local • Agente do consumidor do local • Colaborador do gerente do local • Colaborador da organização de serviço		
Local externo do negócio [sn_csm_business_location_external]		• Gerente de CSM • Agente do cliente • Agente do consumidor • Colaborador do gerente do local • Gerente de relacionamento do local • Colaborador da organização 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.

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

Tabela	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
Membro da organização de serviço [sn_csm_service_organization_member]	• Gerente de CSM • gerente de local (somente para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • Agente do cliente • Agente do consumidor • Gerente de local (somente para sua hierarquia) • Agente do local (somente para seus locais) • Agente do consumidor do local (somente seus locais)	• Gerente de CSM • Gerente de local (somente para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • Gerente de local (somente para sua hierarquia)
Residência [csm_household]		• Gerente de CSM • Agente do consumidor • Gerente do local • Agente do consumidor do local • Agente de relacionamento (para residências com as quais eles têm relacionamentos) • Consumidor (para suas residências)	Gerente de CSM	
Membro da Residência [csm_household_member]	Gerente de CSM	• Gerente de CSM • Agente do consumidor	• Gerente de CSM • Agente de relacionamento (para residências	

Tradução automática

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

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

Tabela	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
		• Gerente do local • Agente do consumidor do local • Agente de relacionamento (para residências com as quais eles têm relacionamentos) • Consumidor (para os agregados familiares em que são chefes de casa ou para os consumidores que representam)	com as quais eles têm relacionamentos)	
Relacionamento entre consumidores [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Gerente de CSM	• Gerente de CSM • Agente do consumidor • Gerente do local • Agente do consumidor do local	Gerente de CSM	
Relacionamento de Membro da Residência [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Gerente de CSM	• Gerente de CSM • Agente do consumidor • Gerente do local • Agente do consumidor do local	Gerente de CSM	

Tradução automática

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

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

Tabela	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
Membro da Equipe de Contas [sn_customerservice_team_member]	• Gerente de CSM • Gerente de local (para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • agente do cliente • Gerente de local (para sua hierarquia) • Agente do local (para seus locais) • Agente de relacionamento (para contas com as quais ele tem relacionamentos)	• Gerente de CSM • Gerente de local (para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • Gerente de local (para sua hierarquia)
Membro da Equipe do cliente [sn_customer_rel_consumer_to_user]	• Gerente de CSM • Gerente de local (para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • Agente do consumidor • Gerente de local (para sua hierarquia) • Agente do consumidor do local (para seus locais) • Agente de relacionamento (para consumidores com os quais eles têm relacionamentos)	• Gerente de CSM • Gerente de local (para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • Gerente de local (para sua hierarquia)
Membro da Equipe da Residência [sn_customer_rel_household_to_user]	• Gerente de CSM • Gerente de local (para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • Agente do consumidor • Gerente de local (para sua hierarquia) • Agente do consumidor	• Gerente de CSM • Gerente de local (para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • Gerente de local (para sua hierarquia)

Tradução automática

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

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

Tabela	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
		do local (para seus locais) • Agente de relacionamento (para residências com as quais eles têm relacionamentos)		

Base do modelo de serviços módulos

. Base do modelo de serviços os plug-ins adicionam vários módulos ao navegador de aplicações.

Módulos de local de negócios

Organizações de serviço > Locais de negócios internos/externos : Este módulo lista os locais de negócios internos e externos que foram criados.

Nota:
Este módulo está disponível no Espaço do agente e na interface da plataforma.

Usuários com as seguintes funções têm acesso a esses módulos.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Módulo Equipes externas da organização de serviço

Organizações de serviço > Equipes externas da organização de serviço : Este módulo lista os membros externos da equipe criados e adicionados ao local de negócios externo.

Nota:
Este módulo está disponível no Espaço do agente e na interface da plataforma.

Usuários com as seguintes funções têm acesso a esses módulos.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_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.

Módulos domésticos

- Cliente > Residências: Lista as residências às quais um usuário tem acesso.
- Cliente > Membros da residência: Lista os consumidores que foram adicionados às residências.

Nota:
Esses módulos estão disponíveis no Espaço do agente e na interface da plataforma.

Usuários com as seguintes funções têm acesso a esses módulos.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent
- sn_customerservice.relationship_agent

Módulos de relacionamento com o cliente

- Relacionamentos com o cliente > Membros da equipe do consumidor: Lista os relacionamentos que foram criados entre um usuário interno e um consumidor.
- Relacionamentos com o cliente > Membros da equipe da residência: Lista os relacionamentos que foram criados entre um usuário interno e uma residência.
- Relacionamentos com o cliente > Relacionamentos com o consumidor: Lista os relacionamentos que foram criados entre dois consumidores, independentemente da residência.
- Relacionamentos com o cliente > Relacionamentos domésticos: Lista os relacionamentos que foram criados entre dois consumidores que são membros da mesma residência.

Nota:
Esses módulos só estão disponíveis na interface da plataforma. Você pode exibir relacionamentos no Espaço do agente em listas relacionadas. Gerentes de atendimento ao cliente e gerentes de local também podem modificar os relacionamentos de conta, consumidor e membro da equipe residencial no Espaço do agente.

Usuários com as seguintes funções têm acesso a esses módulos.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_manager
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Base do modelo de serviços casos

Os agentes do local e os agentes do consumidor do local em um local de negócios podem criar casos para contas, contatos, consumidores e residências.

Os membros da equipe com a função de agente do local ou agente do consumidor do local podem fazer o seguinte:

- Exibir informações dos clientes em seu local.
- Crie casos para contas, contatos, residências e consumidores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 casos criados em seu local.
- Criar consumidores.

Local do caso

Um caso pertence a um local de negócios. Quando um caso é criado por um agente local ou gerente, o. **Organização de serviço** O campo no formulário Caso é atualizado automaticamente com o local de negócios ao qual o agente ou gerente pertence. Se o caso for reatribuído, este campo será atualizado para o do novo agente ou gerente.

Se o agente ou gerente do local pertencer a vários locais, o. **Organização de serviço** o campo pode ser mantido em branco. Ao preencher este campo, selecione cuidadosamente, pois a organização de serviço controla o acesso de um agente de local aos casos.

Nota:
Um caso pode pertencer a apenas um local de negócios.

. **Organização de serviço** pode ser definido manualmente para um novo caso ou alterado para um caso existente. Alterando o. **Organização de serviço** não muda o agente atribuído.

Acesso ao caso

O acesso ao caso é controlado pelo local de negócios no **Organização de serviço** Campo no formulário Caso. Os seguintes usuários podem acessar casos:

- Membros da equipe no local de negócios com a função de agente do local ou agente do consumidor do local.
- Gerentes no local de negócios com a função de gerente do local.

Os casos de um local de negócios são adicionados à lista relacionada de casos no formulário de local de negócios interno ou externo.

- 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.

Nota:
Somente a equipe externa com o agente do local pode atuar como executantes. Para obter mais informações, consulte Local de negócios externo (EBL) como executante.

Acesso ao caso para consumidores

Tipo de cliente	Acesso ao caso
Cliente	Pode gerenciar seus próprios casos.
Chefe da família	Pode gerenciar casos para todos os membros da residência.
Representante autorizado, independentemente da residência	Pode gerenciar casos para o consumidor que eles representam.
Representante autorizado, dentro da residência	Pode gerenciar casos para o consumidor que eles representam, desde que ambos sejam membros atuais da residência.

Tradução automática

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

Acesso ao caso para usuários

Usuário	Função necessária	Acesso ao caso
Gerente do local	Gerente do local	Pode gerenciar os casos em sua hierarquia de local.
Membro da equipe do local	Agente do local Agente do consumidor do local	Pode gerenciar os casos em seus locais.
Gerente de conta	Agente de relacionamento	Pode gerenciar casos para suas contas.
Gerente de relacionamento com o consumidor	Agente de relacionamento	Pode gerenciar casos para seus consumidores.
Gerente de relacionamento doméstico	Agente de relacionamento	Pode gerenciar casos para suas residências.

Local de negócios externo (EBL) como executante

O local de negócios externo (EBL) como executante permite que parceiros, agências externas e franquias atendam a casos de clientes. Você pode usar esse recurso para manter experiências consistentes do cliente em locais de negócios internos e externos.

Visão geral

No passado, somente a equipe do local em locais de negócios internos (IBL) podia resolver casos relacionados ao cliente por meio da plataforma e do espaço. A equipe externa só podia criar casos a partir do portal de serviços de local de negócios (BLSP), mas não conseguiu resolvê-los para os locais de negócios. Usando a EBL como executante, os agentes de local externos com as funções svc_location_agent e snc_external podem acessar a plataforma para criar e resolver casos, semelhante aos agentes de local internos.

Você pode ativar esta funcionalidade habilitando o plug-in local de negócios (com.snc.business_location).

Nota:
Somente agentes de local externo podem servir como executante de um local de negócios externo.

Caso de uso

Por exemplo, as agências da instituição financeira executam várias atividades, desde a emissão de apólices até o processamento de sinistros. Essas atividades incluem subscrição, revisão de sinistros e ajudar os clientes no envio de sinistros. Como a maioria dessas tarefas são atividades de execução realizadas atualmente por membros externos ou terceiros. Agora, ao utilizar a EBL como uma capacidade de executante, os agentes de local externos nessas agências podem gerenciar e resolver casos com eficiência.

Tópicos relacionados

Limitações de acesso para agentes de local externos

Limitações de acesso para agentes de local externos

Explore as limitações que um agente de local externo enfrenta ao usar vários módulos de plataforma durante a resolução de caso. Você pode usar este tópico para obter uma visão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 abrangente dos módulos compatíveis e incompatíveis com a persona do agente de local externo.

Módulos compatíveis e incompatíveis

Lista de módulos e submódulos na plataforma de atendimento ao cliente compatíveis e incompatíveis:

Módulos	Submódulos	Compatível/incompatível
Visão geral		Compatível
Conhecimento		Compatível
Casos	Criar novo(a)	Compatível
	Meus Casos	
	Atribuído a Meus locais	
	Solicitado por Meus locais	
	Tudo	
	Aberto	
	Não atribuído	
	Escalado	
Escalações	Tudo	Compatível
Cliente	Parceiros	Compatível
	Contas	
	Contatos	
Relacionamentos com o Cliente	Membros da Equipe de Contas	Compatível
Organização de serviço	Locais de negócio Internos	Compatível
	Locais de negócio externos	
	Equipes externas da organização de serviço	
Contratos	Contratos de serviços	Incompatível
	Direitos	
Produtos	Ativos	Compatível
	Modelos de produtos	Incompatível **Nota:** Todas as tabelas do Configuration Management Database (CMDB) não são compatíveis.
	Provedores de serviço terceirizados	Compatível
Interação	Tudo	Incompatível
	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.

Módulos	Submódulos	Compatível/incompatível
	Atribuição a mim	
	Visão geral	
Informações de tratamento especial	Informações de tratamento especial	Compatível
Configuração		Incompatível
Conhecimento > **Artigos**	Criar novo(a)	Incompatível
	Importar Artigos	
	Abrir Envios	
	Não publicado	Compatível
	Publicado	
	Descontinuado	
	Tudo	
Conhecimento > **Gestão de feedback**	Meus Sinalizados	Compatível
	Minhas Tarefas Enviadas	
	Minhas Tarefas Atribuídas	
	Minhas Tarefas Encerradas	
Conhecimento > **Página inicial**		Compatível
Conhecimento > **Configurações de Notificação**		Incompatível
Cliente de e-mail	Rascunhos de E-mail	Incompatível
Espaços	Espaço configurável do Customer Service Management	Incompatível **Nota:** Todos os aspectos da experiência do espaço permanecem inacessíveis para agentes de localização externos.

Outras limitações notáveis:

- A opção Iniciar análise interativa no menu de contexto do formulário da lista de casos não está funcional.
- Os casos relacionados não podem ser acessados a partir dos resultados da pesquisa relacionada no caso.

No entanto, com um local de negócios externo como executante, os agentes de local externo podem:

- Acesso Base do modelo de serviços dados, como local de negócios interno, local de negócios externo, membros da organização de serviço e responsabilidades, na plataforma.
- Acesse dados de base do cliente, incluindo contas, contatos, produtos vendidos e itens-base de instalação na plataforma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 formulário Caso na plataforma .
- Atribuir automaticamente e começar a trabalhar em um caso.
- Exibir resultados de pesquisa relacionados.
- Adicione comentários ou anotações de trabalho.
- Exiba o fluxo de atividades, as anotações de trabalho e as linhas do tempo do caso.
- Adicione anotações de resolução, proponha uma solução e feche o caso.
- Criar e atualizar tarefas de caso.
- Exibir definições de serviço.

Base do modelo de serviços locais de negócios

Use a entidade do local de negócios para criar uma estrutura organizacional que inclua locais de negócios internos e externos, como lojas, filiais, franquias e concessionários.

Um local de negócios é uma extensão de uma organização de serviço. A entidade do local de negócios permite que você modele a estrutura organizacional interna e externa envolvida no suporte aos clientes. Ele também permite que você forneça aos agentes o nível certo de visibilidade dos dados do cliente.

Com a entidade de local de negócios, você pode:

- Crie locais de negócios internos e externos usando uma hierarquia, com locais primários e secundários.
- Associe usuários em um local de negócios, o que os torna membros da equipe desse local.
- Forneça aos membros da equipe em um local de negócios acesso aos casos do cliente e às informações desse local.
- Crie equipes de membros da equipe para oferecer suporte a contas, consumidores e residências.
- Forneça aos membros da equipe dessas equipes acesso que permita gerenciar casos para suas contas, consumidores e residências.

Criando um local de negócios

Mantenha uma estrutura organizacional criando locais de negócios internos e externos. Para criar um local de negócios, consulte Crie um local de negócios.

Acessar locais de negócios

Os gerentes têm acesso ao local de negócios e aos locais de negócios designados como locais secundários na hierarquia.

- Quando um usuário é adicionado ao **Gerente** , a função sn_customerservice.svc_location_manager é adicionada automaticamente a esse usuário.
- Você pode adicionar um usuário como gerente de vários locais de negócios.

Os membros da equipe com a função de agente do local ou agente do consumidor do local podem executar as seguintes ações:

Tradução automática

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

- Crie casos para clientes em seus locais de negócios.
- Casos de acesso em que o local no **Organização de serviço** O campo no formulário Caso corresponde aos locais de negócios.

Criar e gerenciar casos para um local de negócios

Como membro da equipe com a função de agente do local, crie e gerencie casos para seus locais de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice.svc_location_agent e sn_customerservice.svc_location_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os membros da equipe com a função de agente do local podem fazer o seguinte:

- Exibir informações dos clientes em seu local.
- Crie casos para contas, contatos, residências e consumidores em seu local.
- Criar consumidores.
- Atualizar casos criados em seu local.

Um caso pertence a um local de negócios. Quando um caso é criado por um agente local ou gerente, o. **Organização de serviço** O campo no formulário Caso é atualizado automaticamente com o local de negócios ao qual o agente ou gerente pertence. Se o caso for reatribuído, este campo será atualizado para mostrar o novo agente ou gerente.

Se o agente ou gerente do local pertencer a vários locais, o. **Organização de serviço** o campo pode ficar em branco. Ao preencher este campo, faça sua seleção com cuidado porque a organização de serviço controla o acesso de um agente de local aos casos.

. **Organização de serviço** pode ser definido manualmente para um novo caso ou alterado para um caso existente. Alterando o. **Organização de serviço** não muda o agente atribuído.

Os agentes e gerentes do local podem criar casos para locais de negócios sem adicionar uma conta, contato ou consumidor. O agente ou gerente do local que cria o caso é adicionado ao **Aberto por** campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** e clique em **Criar Novo** .
2. **Opcional:** Selecione o tipo de caso que você deseja criar.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte Formulário Caso .
4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Base do modelo de serviços casos

Atribuir responsabilidades

Atribuir funções

Crie um caso de atendimento ao cliente

Tradução automática

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

Criar relacionamento da equipe de contas

Crie um relacionamento entre um membro da equipe em um local de negócios e uma conta.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode atribuir usuários que foram adicionados como membros da equipe a um local de negócios a um relacionamento de conta.

- Os administradores e gerentes de atendimento ao cliente podem atribuir um membro da equipe de qualquer local.
- Os gerentes de local podem atribuir membros da equipe dos locais aos quais eles têm acesso.

Os relacionamentos são baseados em responsabilidades. Uma definição de responsabilidade descreve uma função ou função que oferece suporte a um cliente ou consumidor. Para criar um relacionamento de membro da equipe de contas, use a Responsabilidade do gerente de contas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Selecione um local de negócio interno ou externo.
3. Na lista relacionada Relacionamentos da equipe da conta, clique em **Novo** .
   Esta lista relacionada mostra as contas que têm um relacionamento com qualquer membro da equipe nesse local.
4. Em **Conta** selecione a conta à qual o membro da equipe está atribuído.
5. Em **Responsabilidade** campo, selecione **Gerente de conta** .
6. Em **Usuário** , selecione o membro da equipe para cumprir a responsabilidade.
7. Clique em **Enviar**.
   O relacionamento é adicionado à lista relacionada Relacionamentos da equipe da conta.

Criar relacionamento entre equipe e consumidor

Crie um relacionamento entre um membro da equipe em um local de negócios e um consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os usuários que foram adicionados como membros da equipe a um local de negócios podem ser atribuídos a um relacionamento do consumidor.

Tradução automática

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

- Os administradores e gerentes de atendimento ao cliente podem atribuir um membro da equipe de qualquer local.
- Os gerentes de local podem atribuir membros da equipe dos locais aos quais eles têm acesso.

Os relacionamentos são baseados em responsabilidades. Uma definição de responsabilidade descreve uma função ou função que oferece suporte a um cliente ou consumidor. Para criar um relacionamento com o consumidor, use a Responsabilidade do gerente de relacionamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Selecione um local de negócio interno ou externo.
3. Na lista relacionada Relacionamentos da equipe do consumidor, clique em **Novo** .
   Esta lista relacionada mostra os consumidores que têm um relacionamento com qualquer membro da equipe do local.
4. Em **Consumidor** selecione o consumidor ao qual o usuário está atribuído.
5. Em **Responsabilidade** , selecione **Gerente de relacionamento** responsabilidade.
6. Em **Usuário** , selecione o membro da equipe para cumprir a responsabilidade.
7. Clique em **Enviar**.
   O relacionamento é adicionado à lista relacionada Relacionamentos da equipe do consumidor.

Criar relação entre funcionário e família

Crie um relacionamento entre um membro da equipe em um local de negócios e uma residência.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários que foram adicionados como membros da equipe a um local de negócios podem ser atribuídos a um relacionamento de residência.

Os relacionamentos são baseados em responsabilidades. Uma definição de responsabilidade descreve uma função ou função que oferece suporte a um cliente ou consumidor. Para criar um relacionamento familiar, use a Responsabilidade do gerente de relacionamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Selecione um local de negócio interno ou externo.
3. Na lista relacionada Relacionamentos da equipe da residência, clique em **Novo** .
   Esta lista relacionada mostra as residências que têm um relacionamento com qualquer membro da equipe do local.

Tradução automática

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

4. Em **Residência** selecione o consumidor ao qual o usuário está atribuído.
5. Em **Responsabilidade** , selecione **Gerente de relacionamento** responsabilidade.
6. Em **Usuário** , selecione o membro da equipe para cumprir a responsabilidade.
7. Clique em **Enviar**.
   O relacionamento é adicionado à lista relacionada Relacionamentos da equipe da residência.

Criar e gerenciar produtos vendidos para um local de negócios

Os membros da equipe com a função de agente de local podem gerenciar produtos vendidos para seus locais de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_agent ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os membros da equipe com a função sn_customerservice_manager podem criar produtos vendidos escolhendo o modelo de produto apropriado. Em contraste, os membros da equipe com a função sn_customerservice.svc_location_agent só podem exibir a lista de produtos vendidos instalados em qualquer organização de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Selecione um local de negócio interno ou externo.
3. Nas listas relacionadas Produtos vendidos, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário do Produto Vendido

Campo	Descrição
Nome	Nome do produto vendido.
Produto	Modelo de produto vendido ao cliente.
Produto Primário Vendido	Se o produto vendido contiver componentes secundários, faça referência a outro produto vendido.
Organização de serviço	Entidade interna ou externa envolvida na prestação de serviço ao cliente. **Nota:** Os produtos vendidos estão intimamente vinculados à organização de serviço. Por exemplo, se você selecionar uma organização de serviço, todos os produtos primários vendidos virão da mesma organização de serviço.

5. Clique em **Enviar**.
   Um registro de produto vendido é criado para o local de negócios 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.

Tópicos relacionados

Crie um produto vendido

Criar e gerenciar itens-base de instalação para um local de negócios

Como membro da equipe com a função de agente de local, crie e gerencie itens-base de instalação para seus locais de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_agent ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os membros da equipe com a função sn_customerservice_manager criam itens-base de instalação escolhendo o item de configuração correto, enquanto os membros da equipe com a função sn_customerservice.svc_location_agent podem exibir a lista de itens-base de instalação instalados em qualquer organização de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Selecione um local de negócio interno ou externo.
3. Nas listas relacionadas Item-base de instalação, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Item-base de instalação

Campo	Descrição
Número	ID exclusivo do item-base de instalação. O sistema define automaticamente este valor de campo, mas você pode alterá-lo.
Nome	Nome do item-base de instalação.
Item de configuração	Referência a outro produto vendido se o produto vendido contiver componentes secundários.
Organização de serviço	Entidade interna ou externa envolvida na prestação de serviço ao cliente.
Pertencente a	Gerente de negócios do item-base de instalação.
Suporte de	Item de configuração compatível com.

5. Clique em **Enviar**.
   Um registro de item-base de instalação é criado para o local de negócios selecionado.

Tópicos relacionados

Crie um item-base de instalação

Base de instalação da organização de serviço

Estenda o suporte proativo ao cliente ao Base do modelo de serviços rastreando produtos e serviços em organizações 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 locais de negócios são extensões de uma organização de serviço e são essenciais para fornecer atendimento ao cliente. Eles permitem suporte para empresas que interagem com os clientes por meio de canais físicos, como lojas e filiais, franquias e concessionárias. Os locais de negócios são geralmente considerados a face de um negócio, onde os consumidores se envolvem para obter informações e compras, bem como pós-vendas e suporte contínuo.

As empresas têm vários produtos instalados nesses locais para atender seus clientes. No passado, não havia uma maneira fácil para as empresas rastrear e gerenciar esses produtos e serviços. Só era possível rastrear produtos e serviços para contas e consumidores, muitas vezes resultando em equipamentos quebrados, atraso no serviço e menor satisfação do cliente.

Estendendo o suporte proativo ao cliente para Base do modelo de serviços, você pode rastrear produtos vendidos e instalar itens-base instalados em organizações de serviço.

Começando com Yokohamaas organizações de serviço podem:

- Rastreie e gerencie produtos e serviços instalados em um local de negócios.
- Permita que colaboradores em um local de negócios enviem casos e solicitem ajuda.
- Crie e resolva casos para produtos vendidos e itens-base de instalação implantados em um local de negócios.

Tópicos relacionados

Produtos vendidos e instalar plug-ins de base para organizações de serviço

Atribuir funções

Produtos vendidos e instalar plug-ins de base para organizações de serviço

Rastreie produtos vendidos e instale itens-base para organizações de serviço.

Produtos vendidos e instalar plug-ins de base para organizações de serviço

Os plug-ins são usados por organizações de serviço para rastrear produtos vendidos e instalar itens-base.

Plug-ins para produtos vendidos e base de instalação

Nome do plug-in	Descrição
Local de negócio [com.snc.business_location]	Este plug-in é compatível com Base do modelo de serviços em que a empresa faz negócios com os clientes por meio de canais físicos, como lojas e filiais.
Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Este plug-in permite que os clientes capturem o estado atual de sua base de instalação e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento.

Tópicos relacionados

Atribuir funções

Criar e gerenciar produtos vendidos para um local de negócios

Criar e gerenciar itens-base de instalação para um local 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.

Ativando plug-ins para Customer Service Management (CSM)

Em Customer Service Management (CSM), Você deve ativar os plug-ins Local de negócios (com.snc.business_location) e Residência do atendimento ao cliente (com.snc.household) para habilitar o. Base do modelo de serviços recurso.

Ative plug-ins para habilitar Base do modelo de serviços recurso

Plug-in	Descrição
Ativar locais de negócios	Ative este plug-in para gerenciar o atendimento ao cliente para locais de negócios. Este plug-in permite suporte para empresas que interagem com os clientes por meio de canais físicos, como lojas, filiais, franquias e concessionários.
Ativar residência de atendimento ao cliente	Ative este plug-in para gerenciar o atendimento ao cliente para residências. Este plug-in permite criar residências, definir os membros de uma residência e identificar relacionamentos entre os membros da residência.

Tópicos relacionados

Ativar locais de negócios

Ativar residência de atendimento ao cliente

Ativar locais de negócios

Ative o plug-in Local de negócios para gerenciar o atendimento ao cliente para locais de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Local de negócios (com.snc.business_location) permite suporte a empresas que interagem com os clientes por meio de canais físicos, como lojas, filiais, franquias, corretores, agências, e concessionárias. Ativar o plug-in Local de negócios (com.snc.business_location) ativa automaticamente o plug-in Organização de serviço (com.snc.service_organization) e o plug-in Tipo de caso (com.snc.csm_case_types). Ele permite suporte para entidades internas e externas em sua estrutura de atendimento ao cliente, como filiais, lojas, franquias e concessionários.

Nota:
Começando com Yokohama Ativação do plug-in Local de negócios (com.snc.business_location) ativa automaticamente o plug-in Tipo de caso (com.snc.csm_case_types).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in Local de negócios (com.snc.business_location).
3. Selecione **Ativar**.

Tópicos relacionados

Ativar residência de atendimento ao cliente

Tradução automática

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

Ativar residência de atendimento ao cliente

Ative o plug-in Residência do Atendimento ao cliente para gerenciar o atendimento ao cliente para residências.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household) permite que você crie residências, defina os membros de uma residência e identifique relacionamentos entre os membros da residência. Este plug-in ativa automaticamente o plug-in das Entidades de extensão da base do Atendimento ao cliente (com.snc.cs_base_extension), que concede controle de acesso granular através de relacionamentos, atributos do perfil de usuário e funções.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household).
3. Clique em **Ativar**.

Tópicos relacionados

Ativar locais de negócios

integração com Gestão de vendas e pedidos

Integrar Base do modelo de serviços com Gestão de vendas e pedidos permitir que os locais de negócios operem como vendedores. Esta integração aciona a geração de cotação de vendas, captura de pedido e execução.

Integrar ao Gestão de pedidos

Instale o. Gestão de pedidos Plug-in Locais de negócios (com.snc.business_location_orn) a ser integrado Base do modelo de serviços com Gestão de pedidos. Você pode gerenciar pedidos de clientes e capacitar a equipe do parceiro de canal para criar, modificar e rastrear pedidos durante todo o processo de vendas com a integração de Base do modelo de serviços com Gestão de pedidos.

A equipe da organização pode criar pedidos para que os clientes monitorem e gerenciem os pedidos de seus locais com eficácia. Para saber mais sobre a integração de Gestão de pedidos com Base do modelo de serviços, consulte Gestão de pedidos para local de negócios.

Integrar ao Gestão de orçamentos

Instale o. Gestão de orçamentos Plug-in Organização de negócios (com.snc.business_organization_qm) a ser integrado Base do modelo de serviços com Gestão de orçamentos.

A integração de Gestão de orçamentos com Base do modelo de serviços a aplicação ajuda a atualizar e gerenciar integrações com funcionalidades downstream, como ordens de vendas e outros processos relacionados. Para saber mais sobre a integração com Gestão de orçamentos, consulte Gestão de cotações para organização empresarial.

Tradução automática

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

Integrar ao Gestão de oportunidades

Instale o. Gestão de oportunidades Plug-in de local de negócios (com.snc.business_organization_opptym) para integrar o Service Model Foundation com o Gestão de oportunidades.

Esta integração permite que os representantes de vendas baseados no local de negócios criem, modifiquem e rastreiem oportunidades de vendas durante todo o processo de vendas, garantindo que eles possam atender às necessidades do cliente de forma eficaz e fornecer atualizações sobre o status da oportunidade. O recurso oferece suporte a locais de negócios (como concessionárias, lojas, franquias e revendedores) que desempenham um papel na entrega de atendimento ao cliente e na condução de vendas de produtos e serviços. Para obter detalhes, consulte Gestão de oportunidades para local de negócios.

Gestão de pedidos para local de negócios

Integrar Base do modelo de serviços com Gestão de pedidos para oferecer suporte às vendas do canal.

Visão geral da integração

Use Gestão de pedidos Plug-in Locais de negócios (com.snc.business_organization_orn) para executar as ações a seguir.

- Crie pedidos para locais de negócios
- Modifique e gerencie pedidos para os locais de negócios
- Rastreie os detalhes do vendedor e do comprador do pedido

Modelo de dados

A tabela Parte relacionada ao pedido do cliente [sn_ind_tmt_orn_customer_order_related_party] é uma lista de organizações de serviço. Você pode adicionar um registro de parte relacionada à tabela para fornecer acesso a outra parte diferente da organização de serviço associada ao pedido do cliente. Todas as partes relacionadas listadas como **Organizações autorizadas** e associados a um pedido de cliente específico têm acesso ao pedido, aos itens de linha do pedido e a todas as outras entidades relacionadas. Parceiros de canal, como parceiros de referência, parceiros influenciadores e muito mais, podem ser adicionados como partes relacionadas a um pedido.

Campos na tabela Parte relacionada ao pedido de venda

Campo	Descrição	Tipo
Pedido do cliente	Pedido do cliente que a parte relacionada pode acessar.	Referência
Tipo	Tipo de parte relacionada.	Referência
Responsabilidade	Responsabilidade associada à parte relacionada. **Nota:** A responsabilidade padrão é definida como **default_responsibility** .	Referência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tabela Parte relacionada ao pedido de venda

Campo	Descrição	Tipo
Parceiro de canal	Parceiro de canal cujos membros podem acessar o pedido quando adicionados como parte relacionada.	Referência
Classe	Classe do registro.	sys_class_name
Classificação	Um valor numérico para estabelecer a prioridade do relacionamento.	Inteiro
Domínio	Domínio do registro da parte relacionada.	ID do Domínio
Ativo	Estado atual do registro, ativo ou inativo.	Booliano

Tópicos relacionados

Funções e responsabilidades

Funções e responsabilidades

Após a integração bem-sucedida de Gestão de pedidos com Base do modelo de serviços várias funções são adicionadas ao menu de exibição de lista.

Descrição das funções e suas responsabilidades

Função	Descrição	Contém as funções
Representante de vendas B2B da organização (sn_bus_org_orm.org_b2b_sales_rep)	Esta função permite que a equipe da organização crie e gerencie ofertas relacionadas à conta em seus locais específicos.	• Visualizador da organização do local (sn_bus_loc.location_org_viewer) • Criador de pedido de local (sn_bus_loc_orum.location_order_creator) • Visualizador de conta de local (sn_bus_loc.location_account_viewer)
Aprovador B2B da organização (sn_bus_org_orm.org_b2b_approver)	Esta função permite que a equipe da organização aprove pedidos relacionados à conta em seus locais específicos. Como aprovador de pedido B2B, você só pode exibir	Esta função contém as seguintes funções herdadas. • Visualizador da organização do local (sn_bus_loc.location_org_viewer) • Visualizador de pedido de local (sn_bus_loc_orum.location_order_viewer) • Visualizador de conta de local (sn_bus_loc.location_account_viewer) • Aprovador B2B da organização de negócios (sn_bus_org_orm.org_b2b_approver)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 pedidos de cliente associados ao seu respectivo local.	
Representante de vendas B2C da organização (sn_bus_org_orm.org_b2c_sales_rep)	Esta função permite que a equipe da organização crie e gerencie pedidos relacionados ao consumidor em seus locais específicos. Eles também podem exibir pedidos do consumidor e itens de linha de pedido associados em que os campos Consumidor e Parceiro de canal são especificados. Como um Aprovador de pedido B2C, você pode: • Exibir itens de linha de pedido detalhados e relacionados do consumidor. • Atualize campos editáveis no formulário Ordem do cliente. • Atualize o status dos pedidos.	Esta função contém as seguintes funções herdadas. • Visualizador da organização do local (sn_bus_loc.location_org_viewer) • Criador de pedido de local (sn_bus_loc_orum.location_order_creator) • Visualizador do consumidor do local (sn_bus_loc.location_consumer_viewer) • Aprovador B2C da organização de negócios (sn_bus_org_orm.org_b2c_approver)
Aprovador B2C da organização (sn_bus_org_orm.org_b2c_approver)	Esta função permite que a equipe da organização	Esta função contém as seguintes funções herdadas.

Tradução automática

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

	aprove pedidos relacionados ao consumidor em seus locais específicos.	• Visualizador da organização do local (sn_bus_loc.location_org_viewer) • Visualizador de pedido de local (sn_bus_loc_orum.location_order_viewer) • Visualizador do consumidor do local (sn_bus_loc.location_consumer_viewer) • Aprovador de vendas B2C da organização de negócios (sn_bus_org_ORM_org.B2C_sales_approver)
Gerente de vendas da organização (sn_bus_org_orm.org_sales_mgr)	Esta função permite que a persona de vendas corporativa crie, gerencie e aprove pedidos relacionados à conta e ao consumidor para a hierarquia organizacional atribuída. Eles podem exibir pedidos relacionados ao consumidor e itens de linha de pedido em locais de negócios primários e secundários. O gerente de vendas do local tem acesso total para criar e aprovar todos os tipos de pedido, incluindo pedidos B2B e B2C.	Esta função contém as seguintes funções herdadas • Visualizador de hierarquia da organização do local (sn_bus_loc.location_org_hierarchy_viewer) • Agente de pedido do cliente do local (sn_bus_loc_orum.location_customer_order_agent) • Aprovador de pedido do cliente do local (sn_bus_loc_orum.location_customer_order_approver) • Agente de pedido do cliente do local (sn_bus_loc_orum.location_customer_order_agent) • Aprovador do pedido do cliente do local (sn_bus_loc_orum.location_consumer_order_approver)

Além das funções funcionais, os usuários também precisam ter a função granular de IU da organização empresarial (sn_bus_org_orm.org_ui) para ter uma experiência uniforme em todas as interfaces 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.

Crie um pedido para organizações de negócios

Comece o processo de pedido em Gestão de pedidos para organizações empresariais, selecionando uma conta de cliente ou consumidor e inserindo as informações necessárias para criar um pedido de produto.

Antes de Iniciar

Plug-ins necessários:

- sn_bus_org_orum

Funções necessárias:

- sn_bus_org_orm.org_b2b_sales_rep,
- sn_bus_org_orm.org_b2c_ sales_rep,
- sn_bus_org_orm.org_sales_mgr,
- sn_bus_org_orm.org_relationship_mgr, ou
- sn_bus_loc.org_sales_mgr

- Certifique-se de que a Função de negócios esteja definida como Vendas e a Organização de negócios esteja ativa.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você inicia um pedido, um pop-up solicita que você insira detalhes. A janela pop-up se adapta com base na sua função. . **Conta** ou **Consumidor** o campo é exibido.

- Se você tiver uma função B2B, poderá criar pedidos para contas de cliente.
- Se você tiver uma função B2C, poderá criar pedidos para os consumidores.
- Os gerentes também podem exibir locais de negócios secundários e integrar agentes em um local de negócios.

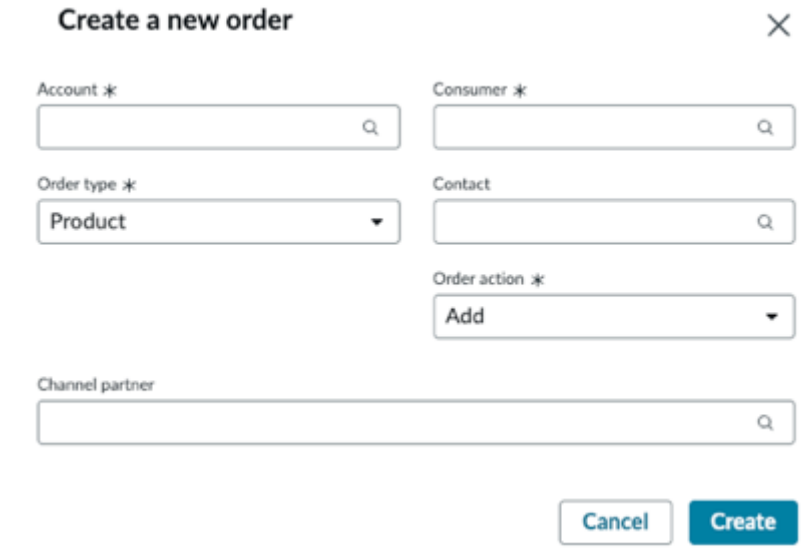
Procedimento

1. No Espaço configurável, selecione a exibição de lista.
2. Navegar até **Pedidos do cliente** > **Tudo** e selecione **Novo** .
   O pop-up Criar um novo pedido é aberto.

Tradução automática

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

Criar um novo pedido



3. No pop-up Criar um novo pedido, crie pedido para uma conta ou consumidor.

4. Em **Ação do pedido** , selecione **Adicionar** .

5. Selecione **Parceiro de canal** .

- O campo Parceiro de canal está disponível somente quando o app da loja Gestão de pedidos para Local de negócios (sn_bus_org_orum) está instalado.
- O campo será preenchido automaticamente se o agente for atribuído a um único local de negócios.
- Se o agente estiver atribuído a vários locais de negócios, o campo permanecerá vazio e deverá ser selecionado manualmente.
- O campo também é preenchido previamente quando um **Conta** ou **Consumidor** Selecionado, com base em seu parceiro de canal associado.

6. Selecione **Criar**.

Resultado

O pedido é iniciado e o Catálogo de pedidos é aberto.

Gestão de cotações para organização empresarial

Integrar Base do modelo de serviços com Gestão de orçamentos para que as organizações de negócios simplifiquem as operações e otimizem o ciclo de vida de ponta a ponta da gestão de cotações.

Gestão de cotações para organização de negócios

Gestão de orçamentos para organizações empresariais, permite que os agentes de vendas e a equipe da organização empresarial criem e gerenciem com eficiência o ciclo de vida de ponta a ponta das cotações em nome dos clientes.

Use o plug-in Gestão de orçamentos Business Organization (com.snc.business_organization_qm) para executar as ações a seguir.

Tradução automática

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

- Crie cotações para clientes por meio de parceiros de canal
- Modifique e gerencie cotações da organização de negócios
- Rastreie os detalhes do vendedor e do comprador da cotação

Modelo de dados

. Gestão de orçamentos a aplicação é integrada com o catálogo de ofertas de produtos para ajudar os agentes de vendas a criar cotações de forma fácil e conveniente.

A tabela Parte relacionada ao pedido do cliente da Gestão de cotações contém os seguintes campos.

Campos no formulário Cotação do cliente

Campo	Descrição	Tipo
Cotação do cliente	Cotação do cliente que a parte relacionada pode acessar.	Referência
Tipo	Tipo de parte relacionada.	Referência
Responsabilidade	Responsabilidade associada à parte relacionada. **Nota:** A responsabilidade padrão é definida como **default_responsibility** .	Referência
Parceiro de canal	Parceiro de canal cujos membros podem acessar a cotação quando adicionados como parte relacionada.	Referência
Classe	Classe do registro.	sys_class_name
Domínio	Domínio do registro da parte relacionada.	ID do Domínio
Ativo	Estado do registro, ativo ou inativo.	Booliano

Tópicos relacionados

Funções e responsabilidades

Funções e responsabilidades

Após a integração bem-sucedida de Gestão de pedidos, os seguintes itens de menu e funções são adicionados ao menu de exibição de lista.

Descrição das funções e suas responsabilidades

Função	Descrição	Contém as 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.

Agente de cotação do cliente do local (sn_bus_org_qm.org_sales_mgr)	Esta função permite que a equipe da organização crie e gerencie ofertas relacionadas à conta em suas organizações específicas.	• Criador de cotação de local (sn_bus_org_qm.org_quote_creator) • Visualizador de conta de local (sn_bus_loc.location_account_viewer) • Visualizador da organização do local (sn_bus_loc.location_org_viewer)
ConsumerAgente de cotação (sn_bus_org_qm.org_sales_mgr)	Esta função permite que a equipe da organização aprove cotações relacionadas à conta em suas organizações específicas.	• Visualizador do consumidor do local (sn_bus_loc.location_consumer_viewer) • Visualizador da organização do local (sn_bus_loc.location_org_viewer) • Criador de cotação da organização (sn_bus_org_qm.org_quote_creator)
Gerente de cotação da organização (sn_bus_loc.org_sales_mgr)	Esta função permite que as personas de vendas empresariais criem, gerenciem e aprovem pedidos relacionados à conta e ao consumidor para sua hierarquia organizacional atribuída.	• Agente de cotação do consumidor da organização (sn_bus_org_qm.org_b2b_sales_rep) • Agente de cotação do consumidor da organização (sn_bus_org_qm.org_b2b_sales_rep) • Visualizador de hierarquia da organização do local (sn_bus_loc.location_org_hierarchy_viewer)

Nota:
Para obter mais informações sobre parceiros de canal, consulte, Quote Management .

Crie uma cotação para organizações empresariais

Crie uma cotação e gerencie o detalhamento de preço dos produtos verificando os detalhes do preço do produto. Os agentes podem analisar detalhes de preço, discutir com clientes e revendedores e decidir sobre a cotação proposta.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os parceiros de canal podem exibir um detalhamento de preço detalhado para cada item de linha de cotação, garantindo transparência nos cálculos de preço líquido. As cotações podem ser exportadas como PDFs e compartilhadas com os clientes para confirmação e assinaturas, melhorando a comunicação e a manutenção de registros. Além disso, partes relacionadas à cotação podem ser criadas para facilitar o compartilhamento de cotações com outras organizações de negócios em cenários de vendas com vários parceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Cota** > **Novo(a)**.
2. Selecione **Novo**.
   A página Registro de cotação é 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.

3. No formulário Novo registro de cotação, preencha os campos.
   Para saber mais sobre os campos no formulário, consulte Quote Management
4. Selecione **Enviar**.

Resultado
Os parceiros de canal podem gerar e gerenciar cotações de vendas para os clientes, simplificando o ciclo de vendas.

A cotação é criada. A cotação é adicionada à lista vista na página Cotação. Você pode adicionar um parceiro de canal. Você pode gerar um PDF para compartilhar a cotação com os clientes para validação e confirmação.

Gestão de oportunidades para local de negócios

Integrar Base do modelo de serviços com Gestão de oportunidades Para Locais de negócios para oferecer suporte às vendas do canal.

Visão geral da integração

Use Gestão de oportunidades Para plug-in Locais de negócios (com.snc.business_organization_opptym) para executar as ações a seguir.

- Crie oportunidades para locais de negócios
- Modifique e gerencie oportunidades para os locais de negócios
- Rastreie o ciclo de vida de ponta a ponta das oportunidades em nome dos clientes

Modelo de dados

A tabela Parte relacionada da Gestão de oportunidades [sn_opty_mgmt_core_opty_related_party] é uma lista de organizações de serviço. Você pode adicionar um registro de parte relacionada à tabela para fornecer acesso a outra parte diferente da organização de serviço associada ao pedido do cliente. Todas as partes relacionadas listadas como **Organizações autorizadas** e associados a um pedido de cliente específico têm acesso ao pedido, aos itens de linha do pedido e a todas as outras entidades relacionadas. Parceiros de canal, como parceiros de referência, parceiros influenciadores e muito mais, podem ser adicionados como partes relacionadas a um pedido.

Campos na tabela Parte relacionada da Gestão de oportunidades

Campo	Descrição	Tipo
Oportunidade	Oportunidade que a parte relacionada pode acessar.	Referência
Função da oportunidade	Tipo de parte relacionada.	Referência
Responsabilidade	Responsabilidade associada à parte relacionada.	Referência
Domínio	Domínio do registro da parte relacionada.	ID do Domínio
Caminho de domínio		Caminho de domínio
Classe	Classe do registro.	sys_class_name
Ordem		Inteiro

Tradução automática

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

Campo	Descrição	Tipo
Membro		Referência
Contato		Referência
Conta		Referência
Parceiro de canal	Parceiro de canal cujos membros podem acessar o pedido quando adicionados como parte relacionada.	Referência
Primário	Classe do registro.	Booliano
Ativo	Estado atual do registro, ativo ou inativo.	Booliano

Tópicos relacionados

Funções e responsabilidades

Funções e responsabilidades

Após a integração bem-sucedida de Gestão de oportunidades com Base do modelo de serviços várias funções são adicionadas ao menu de exibição de lista.

Descrição das funções e suas responsabilidades

Função	Descrição	Contém as funções
Criador de oportunidade de local (sn_bus_org_opptym.org_opportunity_creator)	Função granular que fornece acesso de criação a entidades de oportunidade.	Visualizador de oportunidades de local (sn_bus_org_opptym.org_opportunity_viewer)
Visualizador de oportunidades de local (sn_bus_org_opptym.org_opportunity_viewer)	Função granular que fornece acesso de leitura a entidades de oportunidade.	• Visualizador da lista de preços do local • Visualizador de base de instalação do local • Leitura de critérios do cliente
Representante de vendas B2B da organização (sn_bus_org_opptym.org_b2b_sales_rep)	Função funcional para criar oportunidade de local para a conta.	• Visualizador da organização do local (sn_bus_loc.location_org_viewer) • Criador de oportunidade de local (sn_bus_org_opptym.org_opportunity_creator) • Visualizador de conta de local (sn_bus_loc.location_account_viewer)

Tradução automática

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

Representante de vendas B2C da organização (sn_bus_org_opptym.org_b2c_sales_rep)	Função funcional para criar oportunidade de local para consumidores.	Esta função contém as seguintes funções herdadas. • Visualizador da organização do local (sn_bus_loc.location_org_viewer) • Criador de oportunidade de local (sn_bus_org_opptym.org_opportunity_creator) • Visualizador do consumidor do local (sn_bus_loc.location_account_viewer)
Gerente de vendas da organização (sn_bus_org_opptym.org_sales_mgr)	Função funcional para gerentes de oportunidades de local. Eles podem criar oportunidades de localização para contas e consumidores para sua hierarquia.	Esta função contém as seguintes funções herdadas • Visualizador de hierarquia da organização do local (sn_bus_loc.location_org_hierarchy_viewer) • Representante de vendas B2B da organização (sn_bus_org_opptym.org_b2b_sales_rep) • Representante de vendas B2C da organização (sn_bus_org_opptym.org_b2c_sales_rep)

Tradução automática

Crie uma oportunidade para locais de negócios

Crie uma oportunidade e rastreie o ciclo de vida de ponta a ponta das oportunidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os parceiros de canal podem exibir um detalhamento de preço detalhado para cada item de linha de cotação, garantindo transparência nos cálculos de preço líquido. As cotações podem ser exportadas como PDFs e compartilhadas com os clientes para confirmação e assinaturas, melhorando a comunicação e a manutenção de registros. Além disso, partes relacionadas à cotação podem ser criadas para facilitar o compartilhamento de cotações com outras organizações de negócios em cenários de vendas com vários parceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Cota** > **Novo(a)**.
2. Selecione **Novo**.
   A página Registro de cotação é exibida.
3. No formulário Novo registro de cotação, preencha os campos.
   Para saber mais sobre os campos no formulário, consulte Quote Management
4. Selecione **Enviar**.

Resultado
Os parceiros de canal podem gerar e gerenciar cotações de vendas para os clientes, simplificando o ciclo de vendas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 cotação é criada. A cotação é adicionada à lista vista na página Cotação. Você pode adicionar um parceiro de canal. Você pode gerar um PDF para compartilhar a cotação com os clientes para validação e confirmação.

Ativar regras de consulta

Defina o valor da propriedade do sistema de regras de consulta [sn_cs_queryrules.use_query_rules] como **verdadeiro** . Para clientes com upgrade, depois de definido como **verdadeiro** , Você deve migrar todas as mudanças feitas em Regras de negócio Antes da consulta para o recurso Regras de consulta e validá-las.

Configurar formulários e listas

Configure formulários para adicionar os campos e as listas relacionadas necessários para oferecer suporte aos modelos de dados do local de negócios e da residência.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e selecione **Começar** .
2. Em Base do modelo de serviços categoria, selecione **Começar** .
3. Selecione **Configurar Formulários e Lista** .
4. Adicione as seguintes listas relacionadas ao formulário Consumidor para estas exibições: Caso e Espaço.
   - Residências Atuais
   - Membro da residência > Consumidor (todas as residências)
   - Relacionamentos com o Consumidor
   - Relacionamentos com a família
   - Membro da equipe do consumidor > Consumidor (Equipe do consumidor)
   - Produtos Vendidos
5. Adicione **Organização de serviço** Campo para o formulário Caso para estas exibições: Caso e Espaço.
6. Adicione **Organização de serviço solicitante** Campo para o formulário Caso para estas exibições: Caso e Espaço.
7. Adicione **Atualizado por** Campo para o formulário Caso para estas exibições: Caso e Espaço.
8. Adicione **Residência** Campo para o formulário Caso para estas exibições: Caso e Espaço.
9. Adicione **Residência primária** (Residência) para o formulário do consumidor para estas exibições: Caso e Espaço.

   Nota:
   Após **Residência** O campo for adicionado ao formulário Consumidor para exibições de caso e espaço. Observe o seguinte comportamento: O formulário de um novo consumidor não tem um **Residência primária** campo.

10. Adicione as seguintes listas relacionadas ao formulário Produtos vendidos para estas exibições: Caso e Espaço.

Tradução automática

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

11. Adicione **Residência** Campo para o formulário de direito para estas exibições: Caso e Espaço.
12. Adicione **Residência** Campo para o formulário Contrato para estas exibições: Caso e Espaço.
13. Adicione **Residência** Campo para o formulário Produto vendido para estas exibições: Caso e Espaço.
14. Adicione as seguintes listas relacionadas ao formulário Organização de serviço para estas exibições: Caso e Espaço.

    - Membros
    - Casos > Organização de serviço (Casos)
    - Relacionamentos da Equipe de Contas
    - Relacionamentos da Equipe do consumidor
    - Relacionamentos da Equipe da residência
15. Adicione as seguintes listas relacionadas ao formulário Residência para essas exibições: Caso e Espaço.

    - Membros Atuais
    - Membro da residência > Residência (todos os membros)
    - Relacionamento de membro da residência > Residência (Relacionamentos de membro)
    - Membro da equipe da residência > Residência (equipe da residência)
    - Caso > Residência (Casos)
    - Residência > Residência (direitos)
    - Contrato > Residência (contratos)
    - Produto vendido > Residência (produtos vendidos)

Crie um local de negócios

Estabeleça locais internos e externos para que os usuários e consumidores em um local de negócios possam criar contas, contatos, consumidores e residências.

Criar locais de negócios

Tarefa	Descrição
Crie um local de negócios interno	Crie um local de negócios interno.
Crie um local de negócios externo	Crie um local de negócios externo.

Crie um local de negócios interno

Crie um local de negócios interno para permitir que usuários e consumidores criem contas, contatos, consumidores e residências.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um local de negócios tem um gerente. Ao criar um local de negócios interno, você adiciona um usuário ao **Gerente** Campo no formulário Local de negócios interno. Os usuários adicionados como gerentes de local de negócios internos recebem automaticamente a função sn_customerservice.svc_location_manager_contributor.

No entanto, para atribuir a função sn_customerservice.svc_location_manager aos gerentes de local de negócios internos, o. *sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor*a propriedade do sistema deve ser definida como **falso** .

Nota:
Somente usuários internos podem ser adicionados como gerentes para locais de negócios internos.

O gerente de um local de negócios interno pode acessar todos os casos de conta, residência ou consumidor na hierarquia de local, incluindo casos de locais de negócios secundários. O gerente também pode:

- Adicione membros da equipe aos locais de negócios na hierarquia de locais.
- Crie relacionamentos da equipe de conta ou da equipe do consumidor com membros da equipe da hierarquia de local.
- Exibir informações do cliente.
- Atualizar casos criados na hierarquia de local.
- Crie casos para clientes na hierarquia de local.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócio Internos**.
2. Clique em **Novo** Na lista Locais de negócios internos.
3. Preencha os campos em Local de negócios interno formulário.
4. Clique em **Enviar**.
   O local é adicionado à lista Locais de negócios internos.

   Depois de criar um local de negócios interno, você pode adicionar membros da equipe ao local, criar relacionamentos entre membros da equipe e contas, residências e consumidores e rastrear a lista de clientes atendidos por um local de negócios.

Tópicos relacionados

Crie um local de negócios externo

Crie um local de negócios externo

Crie um local de negócios externo para permitir que usuários e consumidores criem contas, contatos, consumidores e residências.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários internos e externos podem ser adicionados como gerentes de locais de negócios 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.

O gerente de um local de negócios externo pode acessar todos os casos de uma conta, residência ou consumidor na hierarquia de local, incluindo casos de locais de negócios secundários. O gerente também pode:

- Crie membros da equipe para o local de negócios interno e externo.
- Atribua funções e responsabilidades aos membros da equipe.
- Atribua membros da equipe ao local.
- Exiba e gerencie casos criados na hierarquia de local.
- Envie um caso em nome do local.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócio externos**.
2. Na lista Locais de negócios externos, clique em **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Local de negócios externo.
4. Clique em **Enviar**.
   O local é adicionado à lista Locais de negócios externos.

Depois de criar um local de negócios externo, você pode adicionar membros da equipe ao local e criar relacionamentos entre membros da equipe e contas, residências e consumidores, além de rastrear a lista de clientes atendidos por um local de negócios.

Tópicos relacionados

Crie um local de negócios interno

Acompanhamento dos detalhes do local de uma organização de serviço

Rastreando e capturando os detalhes do local de uma organização de serviço, você pode fornecer Gestão de serviços de campo, Walk-up Experience e capacidades de reserva de compromisso.

Visão geral

Você pode fornecer Gestão de serviços de campo, Walk-up Experience E capacidades de reserva de compromisso por meio do modelo de dados da organização de serviço capturando os detalhes da tabela Local (cmn_location).

Nota:
Você deve ativar o plug-in da organização de serviço (com.snc.service_organization) antes de rastrear os detalhes do local de uma organização de serviço.

Campo de local

Indo para o formulário da organização de serviço, você pode ver que há um **Local** campo, onde você pode adicionar as informações sobre sua localização geográfica, ou seja, o cmn_location da organização de serviço. cmn_location na organização de serviço é sincronizado com os campos de endereço, mas os campos de endereço na organização de serviço não são sincronizados com cmn_location, o que a torna apenas uma sincronização unidirecional. cmn_location está associado à organização de serviço em um relacionamento bidirecional e um para 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.

Nota:
As mudanças no registro cmn_location não atualizam os campos de endereço na organização de serviço.

Os campos de endereço no registro da organização de serviço que são sincronizados com o local (cmn_location) incluem:

- Rua
- Cidade
- Estado
- País
- CEP
- Latitude
- Longitude

Nota:
Com o sistema de base, os campos Local não aparecem nas exibições de formulário ou de lista. Se o campo de local na organização de serviço não estiver definido, um script sob demanda será enviado com o sistema de base. O script gera o registro cmn_location a partir dos campos de endereço.

Atributos comuns de organizações de serviço

Usando atributos comuns para estabelecer uma arquitetura de referência unificada e um modelo de dados, você pode estender o. Customer Service Management modelo de dados para oferecer suporte às organizações de serviço.

Você pode obter casos de uso de setores como Operações de serviços financeiros (FSO), Healthcare and Life Sciences e Serviços digitais para setor público, para capturar atributos comuns para sua arquitetura e modelo de dados. Por exemplo, uma organização de serviço pode querer capturar atributos para agências bancárias, hospitais e agências. Ao capturar esses atributos comuns em todos os setores, você pode criar uma arquitetura de referência unificada e um modelo de dados que evita implementar o mesmo atributo em diferentes setores.

A tabela a seguir lista os atributos comuns que foram identificados em todos os setores para a tabela Organização de serviço [sn_customer_service_organization].

Lista de atributos comuns

Nome do Campo	Descrição
E-mail	Endereço de e-mail primário da organização de serviço.
Número de identificação	ID usado para identificar a organização de serviço.
Tipo	Tipo de organização de serviço primária por setor. Por exemplo, filiais, agências, provedores, lojas, e assim por diante.
Subtipo	Tipos de organização no setor. Por exemplo, usando **Tipo** e. **Subtipo** , você pode selecionar os vários tipos a serem usados para suas organizações 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.

Adicionar e associar registros da empresa a um local de negócios

Crie um registro da empresa e associe-o a um local de negócios interno ou externo.

Tarefas de configuração para associar registros da empresa a um local de negócios

Tarefa	Descrição
Add a new company	Crie um registro da empresa que represente fornecedores, fabricantes ou clientes com quem você faz negócios.
Associe registros da empresa a um local de negócios	Associe registros da empresa a um local de negócios para indicar que um local de negócios é uma empresa.

Associe registros da empresa a um local de negócios

Associe os registros da sua empresa a um local de negócios para aprimorar a adoção do modelo de dados da organização de serviço em diferentes verticais do setor.

Antes de Iniciar

Adicione **Empresa** campo para um formulário de local de negócios interno ou externo usando o layout do formulário. Para obter mais informações, consulte Add fields to a form layout in Table Builder .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Selecione o local de negócios interno ou externo na lista à qual você deseja associar um registro da empresa.
3. Selecione o registro da empresa criado anteriormente no campo Empresa.
4. Selecione e segure (ou clique com o botão direito do mouse) no cabeçalho e selecione **Salvar** .

Resultado

O registro da empresa foi associado com sucesso a um local de negócios.

Virtual Agent suporte para locais de negócios

Os agentes de atendimento ao cliente recebem solicitações de bate-papo dos membros da equipe do local de negócios no Espaço do agente do CSM. Esses agentes podem ajudar os membros da sua equipe a resolver problemas e gerenciar os casos com mais eficiência se os membros da sua equipe preencherem uma pesquisa antes do bate-papo primeiro.

Visão geral

Antes que os membros da sua equipe possam usar uma pesquisa pré-bate-papo para iniciar um bate-papo, o administrador deve ativar a configuração pré-bate-papo do Portal de serviços do local de negócios. As pesquisas pré-configuradas são ativadas por padrão no sistema de base. Se o seu local de negócios tiver atualizado o sistema para ativar manualmente a configuração pré-bate-papo, os membros da equipe poderão preencher a pré-pesquisa antes do bate-papo. Para saber mais sobre a pesquisa pré-bate-papo, consulte Pesquisas pré-bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 deve atribuir as funções de colaborador da organização de serviço (sn_customerservice.service_organization_contributor) e gerente do local (sn_customerservice.svc_location_manager_core) aos membros da equipe que usarão o recurso de bate-papo pré-pesquisa.

Digamos que um membro da equipe com a função correta preencha uma pesquisa pré-bate-papo no Portal de serviços do local de negócios (BLSP). O bate-papo é atribuído a um agente de atendimento ao cliente ou Virtual Agent Por meio do roteamento Advanced Work Assignment (AWA). Para saber mais sobre AWA, consulte Exploring Advanced Work Assignment .

Antes de entrar em uma conversa de bate-papo com o membro da equipe, o agente atribuído revisa o contexto do caso para que o agente entenda melhor como lidar com o caso.

Pesquisa antes do bate-papo

A pesquisa pré-bate-papo ajuda os membros da sua equipe a preencher os detalhes do local e dos requisitos de suporte antes de um bate-papo para que um agente tenha contexto sobre o caso e possa ajudar melhor os membros da sua equipe. A pesquisa pré-bate-papo torna o bate-papo mais eficiente e útil para sua equipe. Para saber mais sobre como um bate-papo é iniciado no BLSP, consulte Bate-papo com Virtual Agent No Portal de serviços do local de negócios.

A pesquisa pré-bate-papo não é exibida para colaboradores da organização de serviço associados a um único local de negócios. O local é escolhido por padrão.

Os locais de negócios listados na configuração pré-bate-papo são limitados aos locais atribuídos ao gerente do local de negócios. Você não pode selecionar um local de negócios secundário.

Para saber mais sobre a configuração das pesquisas pré-bate-papo, consulte Define pre-chat survey configurations .

Tópicos relacionados

Bate-papo com Virtual Agent No Portal de serviços do local de negócios

Bate-papo com Virtual Agent No Portal de serviços do local de negócios

Obtenha as informações de que você precisa sobre um caso e uma resolução de caso preenchendo uma pré-pesquisa no Portal de serviços do local de negócios. A pré-pesquisa permite que o agente de atendimento ao cliente ou Virtual Agent conheça sua localização e alguns detalhes sobre seu caso para que você não precise gastar mais tempo repetindo essas informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: Colaborador da organização de serviço (sn_customerservice.service_organization_contributor) ou gerente de local (sn_customerservice.svc_location_manager_core)

Procedimento

1. No Portal de serviços do local de negócios, selecione o ícone Bate-papo ( ) para iniciar uma conversa.

Nota:
A configuração de bate-papo do agente (sp_agent_chat_config) deve estar ativa para o Portal de serviços do local 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.

2. Na lista de locais na pesquisa pré-bate-papo, selecione o local de negócios ao qual você está diretamente associado e selecione **Enviar** .
   Um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente responde à sua solicitação de bate-papo.
3. Ao terminar o bate-papo, selecione **Encerrar conversa** .

O que Fazer Depois

Se o agente criar um caso ou vincular a discussão a um caso existente, você poderá exibir esses casos no Portal de serviços do local de negócios selecionando **Casos** .

Tópicos relacionados

Virtual Agent suporte para locais de negócios

Criar projetos do cliente

Crie projetos de clientes em locais de negócios internos ou externos para gerenciar aberturas, reformas, fechamentos ou outras iniciativas específicas do local.

Antes de Iniciar

Para acessar projetos do cliente e habilitar as funções necessárias, habilite o plug-in Customer Project Management (com.snc.csm_ppm).

Função necessária: administrador, it_project_manager, sn_service_org.project_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um projeto do cliente pode ser iniciado aplicando modelos ou importando e exportando projetos. Além disso, os casos podem ser criados para resolver problemas no nível do projeto ou da tarefa do projeto.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de projetos**.
2. Inicie um projeto selecionando **Novo** .
   Em **Meus projetos** uma lista de projetos associados à sua função é exibida. Em **Todos os projetos** uma lista de todos os projetos é exibida.
3. No formulário, preencha os campos.
   A tabela a seguir descreve os campos exclusivos do formulário. Para saber mais sobre outros campos, consulte Starting a project .

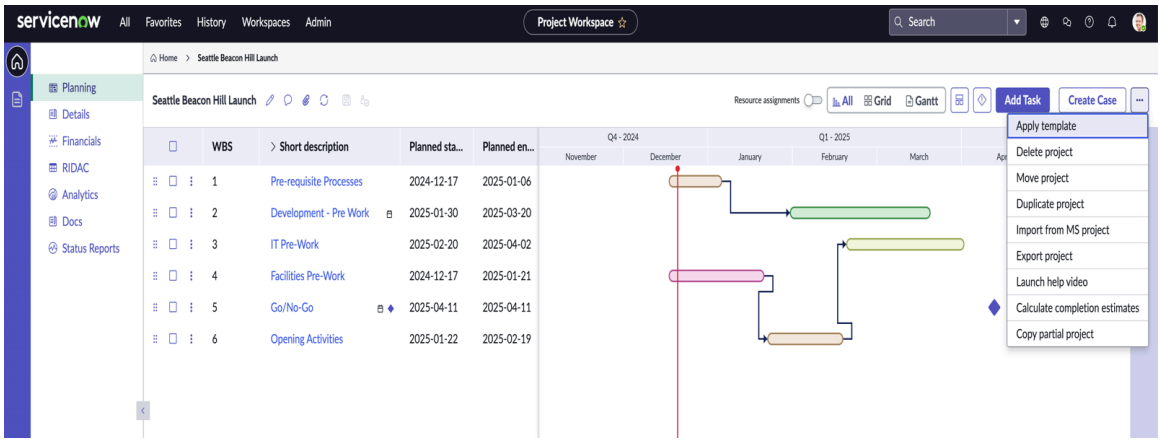
Formulário Criar projeto

Campo	Descrição
Classe do projeto	Classe do projeto. Selecione **Projeto do cliente** .
Modelo de projeto	Modelo de um projeto. Para criar um projeto a partir do modelo, selecione um modelo na lista exibida. Com base no modelo, as tarefas do projeto são criadas.
Nome do projeto	Nome do projeto.

4. Selecione **Confirmar** .
5. Selecione um projeto para ver todas as guias 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.



Guias relacionadas ao projeto do cliente

Guias relacionadas	Descrição
Planejamento	Nesta seção, você pode: ○ criar ou adicionar tarefas ○ atualizar detalhes da tarefa ○ crie um caso para o projeto e as tarefas do projeto ○ defina prazos usando o gráfico ○ aplicar modelo ○ exclua, mova, importe e exporte o projeto ○ iniciar vídeos de ajuda ○ calcular estimativas de conclusão ○ copiar projeto parcial
Detalhes	Nesta seção, você pode exibir e atualizar todas as tarefas e detalhes do projeto.
Finanças	Exibe os planos de custo do projeto
RIDAC	Exibe os riscos do projeto
Análise	Permite que você rastreie fases do projeto, planos, atribuições, problemas, tempo decorrido, recursos, benefícios e outros detalhes do projeto graficamente.
Documentos	Documentos do projeto
Relatórios de Status	Relatórios do projeto

Tradução automática

6. Em **Detalhes** preencha os outros campos.
   A tabela a seguir descreve os campos exclusivos do projeto do cliente. Para saber mais sobre outros campos, consulte Starting a project .

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

Campos	Descrição
Conta	Conta do projeto. Selecione uma conta na lista exibida. **Nota:** ◦ Ao selecionar uma conta, o **Organização de serviço** o campo desaparece. ◦ O gerente de projetos do cliente não pode acessar projetos ou tarefas de projeto associadas ao gerente de projetos da organização de serviço.
Organização de serviço	Organização de serviço do projeto. Selecione um IBL ou EBL na lista exibida. **Nota:** ◦ Ao selecionar uma organização de serviço, o **Conta** o campo desaparece. ◦ O gerente de projetos da organização de serviço não pode acessar projetos ou tarefas de projeto associadas ao gerente de projetos do cliente.

O que Fazer Depois

Create a project task from a project

Adicione membros da equipe a um local de negócios

Adicione usuários como membros da equipe a um local de negócios para que eles possam oferecer suporte a contas, contatos, consumidores e residências.

Adicione membros da equipe a locais de negócios internos e externos

Tarefa	Descrição
Adicionar membros da equipe a um local de negócios interno	Adicione usuários internos com a função snc_internal como membros da equipe a um local de negócios interno.
Adicionar membros da equipe a um local de negócios externo	Adicione usuários internos com a função snc_internal e usuários externos com a função snc_external como membros da equipe a um local de negócios externo.

Tópicos relacionados

Adicionar membros da equipe a um local de negócios interno

Adicionar membros da equipe a um local de negócios 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.

Adicionar membros da equipe a um local de negócios interno

Adicione usuários como membros da equipe a um local de negócios interno para oferecer suporte a contas, contatos, consumidores e residências.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar usuários internos com a função snc_internal como membros da equipe a um local de negócios interno.

- Os administradores e gerentes de atendimento ao cliente podem adicionar membros da equipe a qualquer local de negócios.
- Os gerentes de local podem adicionar membros da equipe aos locais de negócios aos quais eles têm acesso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios** > **Locais de negócio Internos**.
2. Selecione o registro de locais de negócios internos desejado.
3. Clique em **Registrar membro** Link relacionado para abrir o registro Registrar membro no local de negócios interno.
   Você pode usar o registro para registrar uma nova equipe do local ou mover a equipe interna ou externa existente entre locais gerenciados pelo gerente do local e atribuir responsabilidades à equipe de acordo.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Registrar membro no local de negócios interno

Campo	Descrição
Local de negócio Interno	O local de negócios interno gerado automaticamente.
Membro	Campo usado para selecionar um membro da equipe interna na lista de registro da equipe interna da organização de serviço.
Tipo de Membro	Campo usado para atribuir responsabilidade pelo membro selecionado no local de negócios. Para saber mais sobre responsabilidades, consulte Atribuir responsabilidades.

5. Selecione **Enviar**.

   Um registro de membro com o membro selecionado, o tipo de membro e o local de negócios é criado. Depois que um tipo de membro é selecionado, o membro recebe uma responsabilidade automaticamente.

Adicionar membros da equipe a um local de negócios externo

Adicione usuários como membros da equipe a um local de negócios externo para oferecer suporte a contas, contatos, consumidores e residências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar usuários internos com a função snc_internal e usuários externos com a função snc_external como membros da equipe a um local de negócios externo.

- Os administradores e gerentes de atendimento ao cliente podem adicionar membros da equipe a qualquer local de negócios.
- Os gerentes de local podem adicionar membros da equipe aos locais de negócios aos quais eles têm acesso.

Nota:
A adição de novos membros externos da equipe aos locais de negócios externos deve ser feita usando o módulo de equipe externa da organização de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios** > **Locais de negócio externos**.
2. Selecione o registro de locais de negócios externos desejado.
3. Clique em **Registrar membro** Link relacionado para abrir o registro Registrar membro no local de negócios externo.
   Você pode usar o registro para registrar uma nova equipe do local ou mover a equipe existente entre locais gerenciados pelo gerente do local e atribuir responsabilidades à equipe de acordo.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Registrar membro no local de negócios externo

Campo	Descrição
Local externo do negócio	Os locais de negócios externos gerados automaticamente.
Registrar equipe	Campo usado para registrar a nova equipe do local ou mover a equipe existente da hierarquia de local de negócios externa entre os locais. ○ **Nova equipe** : Crie um usuário na tabela Equipe externa da organização de serviço (sn_csm_service_organization_external_staff) com a função (snc_external). ○ **Equipe existente** Lista de membros da equipe que já trabalham na hierarquia da organização de serviço.
Nome	Nome do membro da equipe.
Sobrenome	Sobrenome do membro da equipe.
ID do usuário	ID do usuário do membro da equipe.
E-mail	Endereço de e-mail do membro 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
Membro	Campo usado para selecionar um membro da equipe externa na lista de registro de equipe externa da organização de serviço. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Equipe existente** selecionado em **Registre-se** campo da equipe.
Tipo de Membro	Campo usado para atribuir responsabilidade pelo local de negócios selecionado. ○ **Nenhum** Cria um registro de membro. ○ **Membro listado** Cria um registro de membro. Com o registro de membro, um registro de responsabilidade é criado com o tipo Membro listado e a responsabilidade fica vazia. ○ **Colaborador do local** : Cria um registro de membro e, junto com o registro de membro, um registro de responsabilidade é criado com o tipo Colaborador de local e a Responsabilidade como Colaborador de local. **Nota:** Atribuir responsabilidade é aplicável a membros da equipe existentes e novos.

5. Clique em **Enviar**.
   Um novo registro de membro externo da equipe é criado para o local de negócios externo selecionado. O administrador deve atribuir responsabilidades aos membros da equipe. No entanto, se você selecionou **Nenhum** como um tipo de membro, você não deve criar um registro de responsabilidade.

Atribuir responsabilidades

Use o modelo de dados de responsabilidade para atribuir responsabilidades a um membro da organização de serviço (SO).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Muitas vezes, as empresas precisam de funcionários para trabalhar em mais de um local de negócios e podem ter responsabilidades diferentes em locais diferentes. Usando o modelo de dados de responsabilidade, um membro DO SO pode ser atribuído a várias responsabilidades.

O modelo de dados de responsabilidade mantém o relacionamento entre o membro DO SO e o tipo de responsabilidade na tabela Responsabilidades do membro da organização de serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 plug-in do local de negócios estiver ativo, esse recurso será habilitado por padrão. No entanto, para clientes de upgrade, os dados na tabela [sn_csm_svc_org_member_responsibility] serão preenchidos automaticamente para os existentes PARA QUE os membros garantam que retenham o máximo de acesso após o upgrade. Novos registros criados após Yokohama a versão deve ser criada usando as etapas a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Abra o registro do local de negócios (interno ou externo).
3. Abra o registro Membro SO na lista relacionada Membros.
4. Selecione **Novo** Para criar um registro na tabela Responsabilidades do membro SO [sn_csm_svc_org_member_responsibility].
   O registro Responsabilidade do membro da organização de serviço mostra os seguintes campos: **Membro** , **Tipo** e **Pedido** .

Tradução automática

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

Nota:
. **Membro** o campo refere-se à tabela [sn_csm_service_organization_member]. Este campo será preenchido automaticamente se o registro for iniciado a partir da lista relacionada Membro do SO, o. **Tipo** o campo refere-se à tabela [sn_customerservice_related_party_configuration] e ao **Pedido** o campo especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

Com o sistema de base, usuários com uma função específica podem ser atribuídos a um tipo específico.

Funções de usuário e tipos associados

Função	Tipo
sn_customerservice.svc_location_agent	Agente no local **Nota:** Esta função se aplica somente ao local de negócios interno.
sn_customerservice.svc_location_consumer_agent	Agente do cliente no local **Nota:** Esta função se aplica somente ao local de negócios interno.
sn_customerservice.service_organization_contributor	Colaborador no local
sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	Colaborador de gerente no local
sn_customerservice.svc_location_manager	Executante de gerente no local **Nota:** Esta função se aplica somente ao local de negócios interno.
sn_bus_loc.location_relationship_manager	Gerente de relacionamentos do local **Nota:** Esta função se aplica somente ao local de negócios externo.
sn_bus_loc.svc_location_support_agent	Agente de suporte do local

5. Depois de atribuir o tipo de parte relacionada necessário, selecione **Enviar** .
   Uma nova responsabilidade é adicionada ao membro DO SO.

Atribuir funções

Atribua funções a usuários internos e externos para facilitar o acesso adequado a organizações de serviço, locais de negócios e residências. Ao atribuir funções necessárias, você pode permitir que cada usuário tenha as permissões necessárias para executar suas tarefas com eficácia.

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

. Base do modelo de serviços os plug-ins adicionam as seguintes funções a. Customer Service Management.

Funções de fundação do modelo de serviço

Função	Descrição	Contém as funções
Colaborador do gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Um colaborador do gerente do local é empregado local de negócios e gerencia um local de negócios na hierarquia de local junto com todos os locais de negócios secundários. Um colaborador do gerente de local executa as seguintes tarefas: • Gerencie a organização de serviço. • Gerencia a equipe nos locais de negócios. • Rastreie produtos e serviços nos locais de negócios. • Relate casos para qualquer conta, residência ou consumidor criado nos locais de negócios primário ou secundário.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_customerservice.service_organization_c • sn_customerservice.account_contributor
Gerente de relacionamento do local [sn_bus_loc.location_relationship_manager] **Nota:** Esta função se aplica somente aos locais de negócios externos.	Um gerente de relacionamento de local é empregado pela empresa primária e atua como um ponto de contato para um ou mais locais de negócios externos. Um gerente de relacionamento de local executa as seguintes tarefas: • Gerencie e monitore todas as atividades relacionadas a produtos e serviços em um local de negócios externo.	sn_customerservice.svc_location_manager_contributor

Tradução automática

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

Funções de fundação do modelo de serviço

Função	Descrição	Contém as funções
	• Monitore o desempenho de locais de negócios externos. • Responder a consultas sobre status do caso de partes interessadas externas do local de negócios.	
Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent] **Nota:** Esta função se aplica somente ao local de negócios interno.	Um agente de local executa as seguintes tarefas: • Exiba todas as entidades de Customer Service Management (CSM). • Crie casos para qualquer conta, residência, consumidor ou organização de serviço. • Preencha casos para qualquer conta, residência, consumidor ou organização de serviço criada no local do agente.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Agente do consumidor do local [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent] **Nota:** Esta função se aplica somente ao local de negócios interno.	Um agente do consumidor do local executa as seguintes tarefas: • Exiba todas as entidades do CSM. • Crie casos para qualquer conta, residência, consumidor ou organização de serviço. • Atender casos para qualquer conta, residência, consumidor ou organização de serviço criada na organização de serviço ou em qualquer organização de serviço secundária.	• 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 de fundação do modelo de serviço

Função	Descrição	Contém as funções
	• Atribua a equipe relacionada a todas as contas, residências ou consumidores.	
Gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager] **Nota:** Esta função se aplica somente aos locais de negócios internos.	Um gerente de local executa as seguintes tarefas: • Exiba todas as entidades CSM de uma conta relacionada, residência, consumidor ou organização de serviço. • Crie, atualize e encerre casos para qualquer conta relacionada, residência, consumidor ou organização de serviço criada no local do consumidor.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_shn.admin • approver_user • sn_customerservice.svc_location_consumer
Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent]	Gerencie casos para contas, contatos, consumidores e residências com os quais o agente tem relacionamentos. Inclui os seguintes relacionamentos fornecidos com Base do modelo de serviços plug-ins: • Gerente de conta: Cria um relacionamento entre um usuário interno e uma conta. • Gerente de relacionamento: Cria um relacionamento entre um usuário interno e um consumidor ou uma residência.	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_agent • snc_internal • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_shn.editor • email_composer
Agente do local da Gestão de serviços [sn_esm_location_agent]	Um agente do local de gestão de serviços é um agente de um local de negócios.	• sn_lookup_verify_user • assignment_workbench • conhecimento • agent_workspace_user • actsub_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 de fundação do modelo de serviço

Função	Descrição	Contém as funções
		• template_editor • chat_admin • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_shn.editor • email_composer • template_editor_global
Agente de suporte do local [sn_bus_loc.svc_location_support_agent]	Um agente de suporte do local é um membro da organização de serviço que atua como executante e pode executar as seguintes tarefas: • Exiba todas as entidades do CSM. • Crie e resolva casos. • Acesse Espaço configurável do CSM. • Use o local de negócios 360 para exibir detalhes de locais de negócios internos e externos que recebem suporte, produtos vendidos, membros do local, itens-base de instalação e serviços disponíveis. **Nota:** A função do agente de suporte de local não é compatível com locais de negócios externos, já que a execução de caso não está habilitada para esses locais.	• sn_esm_location_agent • sn_csm_case_types.service_definition_view

Nota:
Se os usuários colaboradores, como colaboradores de relacionamento, colaboradores de conta ou consumidores associados a locais de negócios, tiverem uma função de colaborador de local (sn_customerservice.service_organization_contributor), eles poderão acessar os locais 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.

Procedimento

- Você pode atribuir funções a usuários usando Base do modelo de serviços configuração assistida.
- Você também pode atribuir funções a usuários usando *ServiceNow AI Platform* recurso de administração de usuário: Atribua uma função a um usuário .

Configurar grupos de atribuição

Associe seus grupos de atribuição a um local de negócios interno ou externo. Essa associação forma um relacionamento um para muitos (1:M), o que significa que um ou mais grupos podem ser associados a uma organização de serviço. Este processo facilita o roteamento de casos para o membro da equipe apropriado usando o recurso de suporte entre organizações.

Tarefas de configuração para configurar grupos de atribuição em um local de negócios

Tarefa	Descrição
Criar um grupo	Crie um grupo para associá-lo a uma organização de serviço.
Configurar um grupo	Configure um grupo que inclua a adição de membros do grupo e a atribuição das funções necessárias a eles.
Associe um grupo a um local de negócios	Estabeleça um relacionamento um para muitos (1:M) entre um grupo e um local de negócios.
Adicione membros do grupo a um local de negócios	Inscreva membros do grupo em um local de negócios e tenha um grupo dedicado trabalhando em casos.

Criar um grupo

Crie grupos para atribuir trabalho aos membros da equipe com base em requisitos específicos, como habilidades, local e modelos de produto. Esta abordagem permite rotear casos para os membros da equipe apropriados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Formulário de grupo

Campo	Descrição
Nome	O nome do grupo.
E-mail do grupo	O endereço de e-mail do grupo ou a lista de distribuição 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
	Nota: Por padrão, o endereço de e-mail do grupo substitui os endereços de e-mail individuais dos membros.
Gerente	O gerente do grupo ou lead associado ao grupo.
Primário	O grupo maior ao qual este grupo pertence. 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.
Taxa por hora	O valor cobrado por hora para calcular os custos das tarefas atribuídas ao grupo.
Descrição	As informações detalhadas sobre o grupo.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Configure um grupo adicionando membros e atribuindo a eles funções apropriadas. Para obter mais informações, consulte Configurar um grupo.

Configurar um grupo

Configure o grupo adicionando membros e atribuindo a eles as funções necessárias. Os membros do grupo herdam as funções do grupo, para que você não precise atribuir funções a cada membro separadamente. Esta configuração permite que os membros de um grupo executem tarefas de serviço de campo específicas, filtradas por local, habilidades, modelos de produto e assim por diante.

Adicione membros a um grupo

Adicione um membro a um grupo para que o membro herde todas as funções atribuídas ao grupo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione o grupo na lista ao qual você deseja adicionar membros.
3. Na lista relacionada “Membros do grupo”, selecione **Editar**.
4. Selecione e adicione um ou mais nomes à Lista de membros do grupo.
5. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois
Atribua as funções necessárias aos membros do grupo. Para obter mais informações, consulte Atribuir funções necessárias.

Tradução automática

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

Atribuir funções necessárias

Você pode atribuir uma ou mais funções a um grupo para conceder o acesso necessário aos membros do grupo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione o grupo na lista ao qual você deseja adicionar funções.
3. Na lista relacionada “Funções”, selecione **Editar**.
4. Selecione e adicione as funções necessárias à Lista de funções.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
As funções foram adicionadas com sucesso ao grupo de atribuição. Agora você pode começar a associar esses grupos a um local de negócios. Para obter mais informações, consulte Associe um grupo a um local de negócios.

Associe um grupo a um local de negócios

Associe um grupo ao local de negócios desejado estabelecendo um relacionamento um para muitos (1:M). Esta associação ajuda a atribuir casos diretamente aos grupos de atribuição apropriados.

Antes de Iniciar

Nota:
Um grupo só pode ser associado a um único local de negócios, mas um local de negócios pode ter vários grupos.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Selecione o local de negócios interno ou externo na lista ao qual você deseja associar um grupo de atribuição.
3. Na lista relacionada Grupos de atribuição, selecione **Novo** .
4. No formulário Grupo de atribuição da organização de serviço, preencha os campos.

Formulário Grupo de atribuição da organização de serviço

Campo	Descrição
Organização de serviço	Preenchido automaticamente com o nome do local de negócios ao qual você está adicionando 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.

Campo	Descrição
Grupo de atribuição	Nome do grupo de atribuição que será adicionado.

5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Adicione membros do grupo a um local de negócios. Para obter mais informações, consulte Adicione membros do grupo a um local de negócios.

Adicione membros do grupo a um local de negócios

Inscreva ou adicione membros do grupo a um local de negócios para criar um grupo ou equipe dedicado com foco em casos específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios** > **Locais de negócio Internos**.
2. Selecione o local de negócios interno na lista à qual você deseja adicionar membros do grupo.
3. Na lista relacionada Membros, selecione **Editar** .
4. Adicione os usuários do grupo associado à Lista de membros.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

O membro foi adicionado com sucesso ao grupo de atribuição. Com base em seu requisito, você pode continuar adicionando mais membros ao grupo e atribuir a eles uma tarefa dedicada.

Configurar produtos e serviços disponíveis em um local de negócios

Configurando os relacionamentos entre organizações e usuários no Customer Service Management (CSM) Sua organização pode associar os produtos e serviços à organização de serviço (SO). A equipe DO SO pode resolver as consultas do cliente sobre os produtos e serviços em um local de negócios e até mesmo levantar um caso em nome de seus clientes.

Tarefas de configuração para configurar os produtos e serviços disponíveis em um local de negócios

Tarefa	Descrição
Crie uma definição de serviço	Crie um registro de definição de serviço.
Formulário Definição de serviço	Especifique como uma organização de serviço fornece seus serviços configurando o. **Organizações de serviço**

Tradução automática

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

Tarefas de configuração para configurar os produtos e serviços disponíveis em um local de negócios

Tarefa	Descrição
	que oferecem serviço campo na tabela sn_case_type_selection.
Associe um produto a uma definição de serviço	Associe um ou mais produtos a uma definição de serviço.
Associe organizações de serviço a um serviço	Estabeleça uma associação entre produtos e serviços disponíveis para as organizações de serviço definindo os critérios da organização de serviço.

Configuração do suporte interorganizacional

Forneça aos agentes em um local de negócios a visibilidade de outros locais de negócios aos quais eles oferecem suporte usando o recurso de suporte entre organizações. Dessa forma, você pode habilitar os agentes de suporte de local para resolver casos levantados por outro local de negócios.

Visão geral

. Base do modelo de serviços permite que os locais de negócios solicitem ajuda de outras pessoas e atendam a essas solicitações. Além de oferecer suporte aos clientes, os locais de negócios também podem oferecer suporte a outras organizações de serviço.

Atualmente, não há uma maneira fácil para os agentes atribuídos a um local de negócios específico acessarem os detalhes de que precisam sobre outros locais de negócios compatíveis, como informações de contato, itens-base de instalação ou casos existentes.

Com os recursos de suporte entre organizações, você pode permitir que os agentes do local de negócios acessem detalhes adicionais sobre os outros locais de negócios que atendem, facilitando um suporte mais rápido e eficiente para a organização de serviço solicitante.

Nota:
Você pode ativar esse recurso habilitando o plug-in local de negócios (com.snc.business_location).

Caso de uso

Suporte simplificado para cadeias de varejo nacionais: No segmento de varejo, as equipes de suporte da loja e central ajudam nas operações diárias da loja no mercado, país ou segmento. Os varejistas visam estruturar essas equipes para oferecer suporte apenas às lojas ou franquias em seus países. Para um suporte eficaz ao cliente, os agentes da loja precisam de acesso total às lojas, mas, atualmente, os agentes de suporte regional não têm acesso total às organizações de serviço, limitando sua eficácia.

Por exemplo, o varejo ABC opera com mais de 150 lojas em todo o país. Cada loja tem sua própria equipe de suporte dedicada para operações diárias, enquanto as equipes de suporte regionais fornecem assistência adicional. No entanto, os agentes de suporte de localização regional atualmente não têm acesso total às organizações de serviço, resultando em atrasos e ineficiências na resolução de problemas da loja.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a capacidade interorganizacional, o ABC Retaial pode:

- Configure o suporte interorganizacional para suas lojas associando cada loja à organização de serviço regional.
- Permita que os agentes de suporte de local regional exibam o contexto sobre as armazenamentos compatíveis, incluindo informações de contato, base de instalação e casos existentes.

Dessa forma, os agentes de suporte regional podem acessar rapidamente as informações necessárias e outros detalhes, coordenar com eficiência com os agentes da loja e resolver problemas de forma mais eficaz. Isso melhora o desempenho geral da loja e a satisfação do cliente.

Principais benefícios

O suporte interorganizacional oferece os seguintes benefícios:

- Melhorar a experiência do agente: Forneça aos agentes em um local de negócios visibilidade dos outros locais de negócios compatíveis com eles.
- Reduza o tempo de resolução: Minimize a comunicação de ida e volta fornecendo contexto-chave junto com casos para organizações de serviço.
- Aumentar a eficiência operacional: Defina estruturas de suporte para organizações de serviço por meio de critérios baseados em hierarquia ou relacionamento.

Configurar locais de negócios atendidos por um local de negócios

Você pode rastrear o relacionamento entre as organizações de serviço que solicitam e cumprem. Você pode definir critérios de suporte baseados em hierarquia ou relacionamento para seus locais de negócios.

Tarefas de configuração para configurar locais de negócios atendidos por um local de negócios

Tarefa	Descrição
Defina o tipo de configuração para clientes ou locais de negócios	Defina o tipo de configuração do local de negócios atendido para fornecer acesso aos agentes de suporte do local.
Associe clientes ou locais de negócios a uma organização de serviço	Associe locais de negócios a organizações de serviço usando a tabela Critérios do cliente da organização de serviço [service_organization_customer_criteria].

Defina o tipo de configuração para clientes ou locais de negócios

Defina o tipo de configuração para fornecer serviço a clientes ou locais de negócios em qualquer organização de serviço (SO) usando Customer Service Management (CSM) aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_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** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios** > **Locais de negócios internos ou externos**.
2. Selecione o registro de locais de negócios internos ou externos desejado e vá para **Configurações** guia.
3. Selecione o tipo de configuração com base na intenção de fornecer serviço a clientes ou locais de negócios em qualquer organização de serviço.
4. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Depois que a configuração for definida, você poderá associar seus clientes ou locais de negócios a uma organização de serviço. Para obter mais informações, consulte Associe clientes ou locais de negócios a uma organização de serviço.

Associe clientes ou locais de negócios a uma organização de serviço

Associe seus clientes ou locais de negócios a uma organização de serviço (SO) usando o. Customer Service Management (CSM) aplicação. Ao estabelecer um relacionamento entre seus clientes ou locais de negócios e o SO, sua equipe da organização de serviços pode criar ou resolver casos para os clientes e locais de negócios levantados por outro local de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode associar clientes (contas, consumidores e residências) e locais de negócios (internos e externos) usando a tabela Critérios da organização de serviço [service_organization_criteria]. Esta associação ajuda sua organização a obter acesso a todos os clientes e locais de negócios associados a uma organização de serviço.

Para obter mais informações sobre como definir critérios da organização de serviço, consulte Crie os critérios para uma organização de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios** > **Locais de negócios internos ou externos**.
2. Selecione o registro de locais de negócios internos ou externos desejado.
3. Na lista relacionada Critérios do cliente da organização de serviço, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios do cliente da organização de serviço

Campo	Descrição
Critérios da organização de serviço	Critérios que definem os clientes em uma organização 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
Organização de serviço	Organização de serviço que atende aos clientes que atendem aos critérios.
Ativo	Caixa de seleção para ativar ou desativar os critérios do cliente da organização de serviço. Por padrão, o campo ativo é definido como **Verdadeiro** . **Nota:** Somente um critério ativo está habilitado por tabela para ser associado a uma organização de serviço.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
Um critério de organização de serviço foi definido com sucesso para um local de negócios.

Acompanhamento dos clientes atendidos por um local de negócios

Você pode rastrear os clientes que são atendidos pelo local de negócios no Customer Service Management (CSM) aplicação. Sua organização pode associar seus clientes, contas e residências a locais de negócios e até mesmo criar ou resolver casos em nome dos clientes.

Tarefas de configuração para rastrear os clientes que são atendidos por um local de negócios

Tarefa	Descrição
Crie os critérios para uma organização de serviço	Crie os registros para os critérios da organização de serviço que definem a lista de clientes correspondentes a serem associados às organizações de serviço.
Defina o tipo de configuração para clientes ou locais de negócios	Defina o tipo de configuração para os clientes atendidos para fornecer à equipe da organização de serviço o acesso necessário para ajudar a resolver casos.
Associe clientes ou locais de negócios a uma organização de serviço	Associe clientes a organizações de serviço por meio da tabela Critérios do cliente da organização de serviço [service_organization_customer_criteria].

Tradução automática

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

Defina os critérios na tabela Critérios da organização de serviço [service_organization_criteria] para que você possa associar posteriormente suas organizações de serviço a um serviço ou seus clientes a uma organização de serviço. Você executa esta tarefa no Customer Service Management (CSM) aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Administração** > **Critérios da organização de serviço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios da organização de serviço

Campo	Tipo de dados	Descrição
Nome	Cadeia de caracteres	Nome dos critérios.
Tabela	Nome da tabela	Tabela em que você deve definir os critérios. Para estabelecer associações de clientes, você deve selecionar **Conta** , **Consumidor** ou **Residência** na lista suspensa em **Tabela** campo. Da mesma forma, para associar produtos e serviços, você deve escolher **Local de negócios interno** na lista suspensa em **Tabela** campo. Selecionando **Local de negócios** ou **Organização de serviço** na lista suspensa em **Tabela** o campo leva a um erro porque o sistema atualmente não oferece suporte aos recursos de execução para locais de negócios externos ao resolver um caso.

Tradução automática

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

Campo	Tipo de dados	Descrição
		Nota: O suporte pode ser estendido a outras tabelas configurando-as no SOCriteriaTableScript inclusão de script.
Critério	Condições	Condição ou filtro de consulta que corresponde a uma lista de registros na tabela.

4. Selecione **Enviar**.

Criar relacionamentos

Use relacionamentos para fornecer aos usuários internos e externos acesso adicional aos dados dos clientes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Com Base do modelo de serviços, você pode criar relacionamentos entre os seguintes usuários:

- Entre um usuário interno e uma conta, residência ou consumidor.
- Entre dois consumidores.

Os relacionamentos são baseados em definições de responsabilidade. Essas definições descrevem uma função ou uma função que oferece suporte a um cliente. Ao criar um relacionamento, você seleciona os usuários envolvidos no relacionamento e a responsabilidade que um usuário executa em nome de outro.

. Base do modelo de serviços os plug-ins fornecem:

- Relacionamentos que você pode criar entre usuários.
- Definições de responsabilidade que você pode atribuir a um usuário em um relacionamento.

Responsabilidade e descrição do relacionamento

Responsabilidade	Usado no relacionamento	Descrição
Gerente de Conta	Membro da Equipe de Contas	Use a responsabilidade do gerente de conta para criar um relacionamento entre um usuário interno e uma conta. Com esse relacionamento, o usuário interno 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.

Responsabilidade e descrição do relacionamento

Responsabilidade	Usado no relacionamento	Descrição
		• Criar e gerenciar casos para suas contas. • Exiba informações da conta, incluindo as entidades relacionadas de uma conta. • Criar e gerenciar contatos e endereços adicionais para suas contas.
Gerente de Relacionamento	• Membro da Equipe do cliente • Membro da Equipe da Residência	Use a Responsabilidade do gerente de relacionamento para criar um relacionamento entre: • Um usuário interno e um consumidor. • Um usuário interno e uma residência. Com esse relacionamento, o usuário interno pode fazer o seguinte: • Para um consumidor: ◦ Criar e gerenciar casos para o consumidor. ◦ Exiba informações da residência, incluindo as entidades relacionadas a esse consumidor. • Para uma residência: ◦ Criar e gerenciar casos para a residência. ◦ Exiba informações da residência, incluindo as entidades relacionadas a essa residência. ◦ Criar e gerenciar membros da residência.
Representante Autorizado	• Relacionamento entre consumidores • Relacionamento de Membro da Residência	Use a responsabilidade de representante autorizado para criar um relacionamento entre dois consumidores, independentemente da residência, ou entre dois consumidores dentro da mesma residência. Com esse relacionamento, um consumidor pode: • Criar e gerenciar casos para outro consumidor. • Exiba as informações de outro consumidor. • Exiba as informações da base de instalação de outro consumidor e crie casos para: ◦ Produtos vendidos ◦ Itens-base de instalação

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Relacionamentos com o Cliente**.
2. Selecione o relacionamento 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.

Opção	Descrição
Membros da Equipe de Contas	Crie um relacionamento entre um usuário interno e uma conta.
Membros da Equipe do cliente	Crie um relacionamento entre um usuário interno e um consumidor.
Membros da Equipe da Residência	Crie um relacionamento entre um usuário interno e uma residência.
Relacionamentos com o Consumidor	Crie um relacionamento entre dois consumidores, independentemente da residência.
Relacionamentos com a família	Crie um relacionamento entre dois consumidores em uma residência.

3. Na lista Relacionamento selecionado, clique em **Novo** .
4. Preencha os seguintes campos para o relacionamento selecionado.

Descrições do formulário da lista de relacionamentos

Formulário	Campos
Membro da Equipe de Contas	○ **Conta** : selecione a conta à qual o usuário interno está atribuído. ○ **Responsabilidade** : selecione **Gerente de conta** responsabilidade. ○ **Usuário** : selecione o usuário interno para cumprir a responsabilidade. ○ **Tipo** : selecione o tipo na lista de configurações de parte relacionada. ○ **Pedido** : selecione a ordem que especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.
Membro da Equipe do cliente	○ **Consumidor** : selecione o consumidor ao qual o usuário interno está atribuído. ○ **Responsabilidade** : selecione **Gerente de relacionamento** responsabilidade. ○ **Usuário** : selecione o usuário interno para cumprir a responsabilidade. ○ **Pedido** : selecione a ordem que especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.
Membro da Equipe da Residência	○ **Residência** : selecione a residência à qual o usuário interno está atribuído. ○ **Responsabilidade** : selecione **Gerente de relacionamento** responsabilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Campos
	○ **Usuário** : selecione o usuário interno para cumprir a responsabilidade. ○ **Pedido** : selecione a ordem que especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.
Relacionamento entre consumidores	○ **O consumidor é** : selecione o consumidor para cumprir a responsabilidade em nome de outro consumidor. ○ **Responsabilidade** : selecione **Representante autorizado** responsabilidade. ○ **Do consumidor** : selecione o consumidor que está sendo representado pelo consumidor no **O consumidor é** campo.
Relacionamento de Membro da Residência	○ **Residência** selecione a residência desejada. ○ **O consumidor é** : selecione o consumidor na residência para cumprir a responsabilidade em nome de outro consumidor na mesma residência. ○ **Responsabilidade** : selecione **Representante autorizado** responsabilidade. ○ **Do consumidor** : selecione o consumidor que está sendo representado pelo consumidor no **O consumidor é** campo. ○ **Tipo** : selecione o tipo na lista de configurações de parte relacionada. ○ **Pedido** : selecione a ordem que especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

Tradução automática

5. Clique em **Enviar**.
   O relacionamento é adicionado à lista de relacionamentos.

   Os relacionamentos Conta, Consumidor e Membro da equipe da residência também são adicionados às listas relacionadas correspondentes no formulário Local de negócios.

   ○ Relacionamentos da Equipe de Contas

   ○ Relacionamentos da Equipe do consumidor

   ○ Relacionamentos da Equipe da residência

   Os relacionamentos entre consumidor e consumidor e membro da residência são adicionados às seguintes listas relacionadas:

   ○ Formulário Residência > Relacionamentos de membros

   ○ Formulário do consumidor > Relacionamentos com o consumidor

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

- Base do modelo de serviços responsabilidades
- Crie uma definição de responsabilidade

Relacionamento residência-membro para um item-base de instalação

Seus gerentes de atendimento ao cliente podem configurar um relacionamento de membro da residência entre os membros de uma residência usando Customer Service Management aplicação. A relação estabelecida entre os consumidores nessa residência significa que somente os membros da residência podem acessar os itens-base da instalação.

O Relacionamento familiar pode ser usado para atribuir responsabilidades entre dois consumidores na mesma residência com a tabela Relacionamento de membro da residência [sn_customer_rel_household_member_relationship]. Este relacionamento dá aos membros da residência acesso adicional para editar e atualizar um item-base de instalação. Para saber mais sobre como criar um relacionamento familiar, consulte Crie um relacionamento entre os membros da residência.

Configurar um relacionamento membro da residência limita o acesso aos membros da residência. Apenas os membros da residência podem acessar as bases de instalação da residência.

Uma relação familiar-membro é estabelecida entre dois consumidores, o consumidor com a responsabilidade do representante autorizado só tem acesso a todas as bases de instalação doméstica quando o consumidor primário é o outro membro na relação familiar-membro estabelecida.

Nota:
O representante autorizado tem acesso às bases de instalação residencial do consumidor que pertence à mesma residência.

Tópicos relacionados

- Criar relacionamentos
- Criar configurações de parte relacionada

Relacionamento do consumidor para um item-base de instalação

Seus gerentes de atendimento ao cliente podem configurar um relacionamento entre dois consumidores, mesmo que os consumidores pertençam a residências diferentes. Este relacionamento pode ser configurado com Customer Service Management aplicação. Um representante autorizado pode acessar todos os itens-base de instalação do consumidor que não pertencem a nenhuma residência específica.

Um relacionamento pode ser estabelecido entre dois consumidores usando a tabela Relacionamento do consumidor [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]. Para criar um relacionamento, consulte Crie um relacionamento entre dois consumidores.

Contatos, consumidores, contas e membros autorizados têm a responsabilidade de representante autorizado e podem acessar todos os detalhes associados a um item-base de instalação. Para obter informações sobre funções e responsabilidades autorizadas, consulte Criar configurações de parte relacionada.

Depois que um relacionamento é criado, todos os itens-base de instalação com um relacionamento consumidor a consumidor ficam visíveis para o consumidor no Portal de atendimento ao consumidor. Este relacionamento entre os dois consumidores restringe todo o acesso aos itens-base de instalação doméstica apenas a esses dois consumidores.

Tradução automática

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

Esse relacionamento também oferece aos consumidores acesso adicional para editar e atualizar as informações relacionadas a um item-base de instalação.

Tópicos relacionados

Criar configurações de parte relacionada

Configurar Modelos de dados do cliente para B2B2B2C

Configure a aplicação Modelos de dados do cliente para B2B2B2C para permitir que os clientes empresariais ofereçam suporte aos consumidores finais criando casos e rastreando os serviços para produtos e serviços que os consumidores usam.

Função necessária: administrador

O modelo business-to-business (B2B) oferece suporte a contas de cliente e aos contatos nessas contas. O modelo business-to-consumer (B2C) oferece suporte a consumidores individuais.

Com o modelo business-to-business-to-consumer (B2B2C), você pode oferecer suporte a clientes empresariais e parceiros de canal terceirizados que, por sua vez, oferecem suporte aos consumidores finais. Este modelo pode ser usado para oferecer suporte a:

- Funcionários de um cliente comercial.
- Consumidores finais de um cliente empresarial.

Tópicos relacionados

Modelos de negócios de atendimento ao cliente

Modelos de negócios de atendimento ao cliente

O Customer Service Management fornece diferentes modelos de negócios que você pode usar para atender às suas necessidades de negócios. Selecione um modelo de negócios com base no tipo de serviços e suporte que você fornece aos seus clientes.

Modelo Business-to-business (B2B)

No modelo business-to-business (B2B), uma conta é um cliente externo compatível e um contato é um funcionário dessa conta. Com o modelo B2B, você pode oferecer suporte a contas e contatos e também configurar:

- Relacionamentos com o cliente
- Equipes de contas

Modelo Business-to-consumer (B2C)

Com o modelo business-to-consumer (B2C), você pode oferecer suporte a consumidores individuais.

Base do modelo de serviços

. Base do modelo de serviços A estrutura expande os modelos business-to-business (B2B) e business-to-consumer (B2C) e fornece a flexibilidade e a segurança necessárias para oferecer suporte a:

- Organizações de negócios com locais internos e externos
- Residências e consumidores
- Os relacionamentos que existem entre essas entidades

Usuários Colaboradores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 modelo de usuário colaborador fornece suporte unificado ao cliente para clientes internos e externos. Com este modelo, você pode envolver equipes de middle office para resolver problemas e solicitações do cliente.

- Permita que os funcionários solicitem suporte para eles mesmos e para clientes externos.
- Permita que as organizações de serviço atendam umas às outras e aos clientes externos.
- Atribua tarefas a agentes de middle office que trabalham em tarefas específicas necessárias para resolver um caso.

Modelos de dados do cliente para B2B2B2C

Os Modelos de dados do cliente para B2B2B2C são compatíveis com modelos de negócios complexos com relacionamentos multinível com clientes. Este modelo pode ser usado para oferecer suporte aos funcionários de um cliente comercial ou aos consumidores finais de um cliente comercial.

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

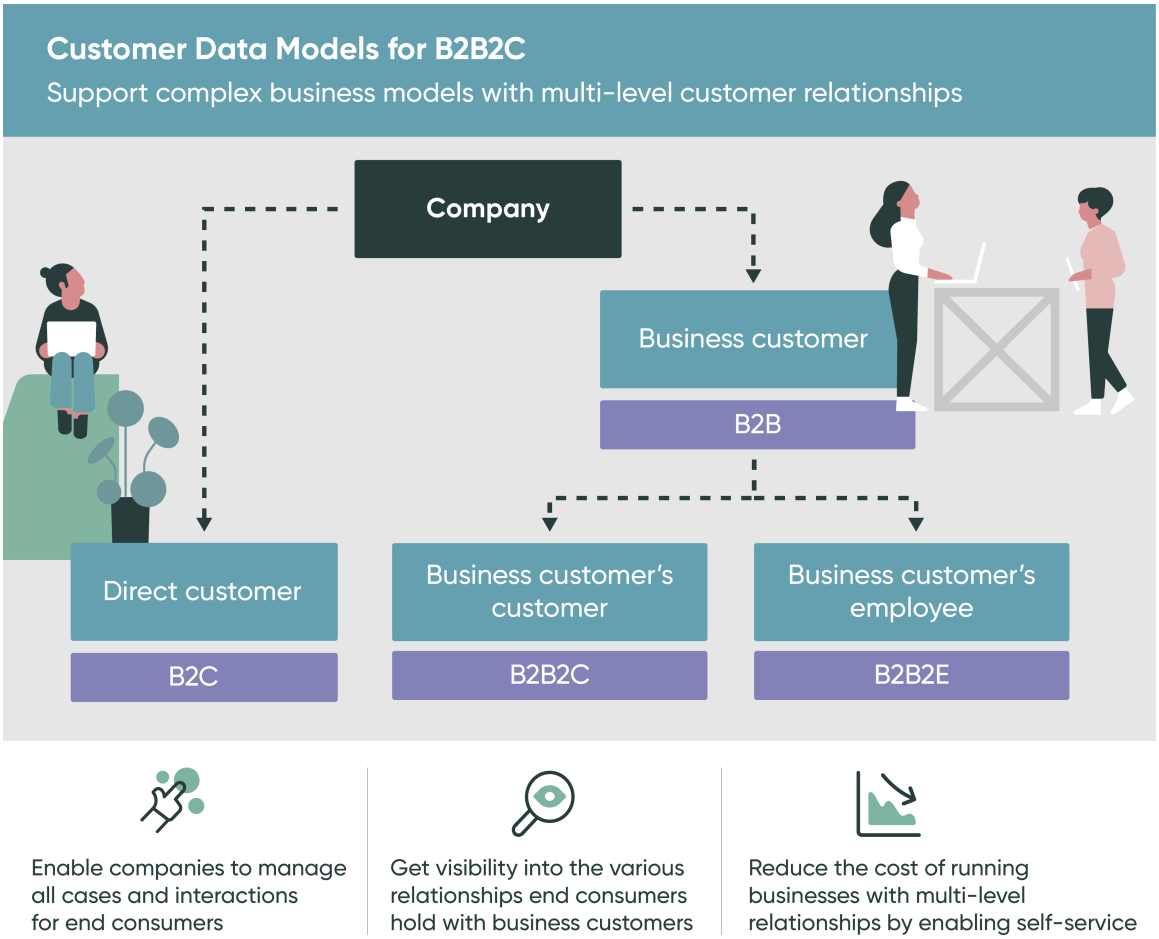
As organizações têm modelos de negócios complexos com relacionamentos multinível. Essas estruturas complexas geralmente existem entre uma organização e os consumidores finais. No modelo B2B, enquanto as organizações fazem negócios diretamente com outras organizações (clientes empresariais), os usuários do serviço fornecido podem ser diferentes. Um usuário pode ser um cliente direto (B2C), um cliente de cliente comercial (B2B2C) ou um funcionário de cliente comercial (B2B2B2E).

Com o modelo business-to-business-to-consumer (B2B2C), você pode oferecer suporte a clientes empresariais e parceiros de canal terceirizados que, por sua vez, oferecem suporte aos consumidores finais. Este modelo pode ser usado para oferecer suporte a:

- Funcionários de um cliente comercial.
- Consumidores finais de um cliente empresarial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 modelo de dados business-to-business-to-consumer (B2B2C) oferece suporte a diferentes relacionamentos multinível entre uma empresa e os seguintes tipos de clientes:

- Cliente direto: B2C
- Cliente comercial: B2B
  - Cliente do cliente comercial: B2B2B2C
  - Funcionário do cliente comercial: B2B2B2E

Para obter detalhes sobre as vantagens de usar a aplicação Modelo de dados B2B2C, consulte o texto a seguir na seção Benefícios.

Benefícios

- Permita que os provedores de serviço gerenciem todas as interações e casos em que o consumidor final precisa de atendimento ao cliente.
- Permita que o provedor de serviços tenha uma visão completa dos consumidores finais em que mantêm o relacionamento como clientes diretos (B2C) ou por meio de um cliente comercial (B2B2B2C).
- Habilite o autoatendimento para vários relacionamentos (B2C, B2B2C, B2B2E).

Para começar a usar esta aplicação, consulte Configurar Modelos de dados do cliente para B2B2B2C.

Para usar esta aplicação, consulte Usando Modelos de dados do cliente para B2B2B2C .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Modelos de dados do cliente para B2B2B2C

Você pode ativar o plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2C (com.sn_csm_b2b_consumers) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Você deve ativar o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base) antes de instalar os Modelos de dados do cliente para B2B2B2C.

O plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2B2C fornece as seguintes funções:

- Consumidor da conta (sn_acct_consumer.consumer)
- Agente do consumidor da conta (sn_acct_consumer.agent)

Quando o plug-in é ativado, os agentes de atendimento ao cliente herdam a função de agente do consumidor da conta. Os consumidores adicionados como consumidores de conta recebem a função de consumidor da conta.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com os Modelos de dados do cliente para B2B2C:

- Regras de negócios: Conta ou consumidor obrigatório
- Políticas de IU
  - Tabela: Caso
  - Tabela: Interação
  - Tabela: Produto vendido
  - Tabela: Itens-base de instalação
- Qualificadores de referência
  - Tabela: Caso
  - Tabela: Interação
  - Tabela: Produto vendido
  - Tabela: Itens-base de instalação

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2B2C (com.sn_csm_b2b_consumers) 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 .

Configure os formulários Conta e Consumidor para B2B2B2C

Permita que os consumidores da conta exibam a lista relacionada Consumidores da conta para as exibições Caso e Espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** e clique em uma conta.
2. Adicione **Consumidor da conta>Conta** Lista relacionada ao formulário Conta para as exibições Caso e Espaço.
   a. Selecionar **Exibição** > **Caso** No menu Ações adicionais .
   b. Selecionar **Configurar** > **Listas relacionadas** No menu Ações adicionais .
   c. Selecione **Consumidor da conta>Conta** em **Disponível** e mova-a para **Selecionado** coluna.
   d. Clique em **Salvar**.
   e. Selecionar **Exibição** > **Espaço** No menu Ações adicionais .
   f. Repita as etapas 2b a 2d.
3. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Consumidores** e clique em um consumidor.
4. Adicione **Consumidor da conta>Conta** Lista relacionada ao formulário Consumidor para as exibições Caso e Espaço.
   a. Selecionar **Exibição** > **Caso** No menu Ações adicionais .
   b. Selecionar **Configurar** > **Listas relacionadas** No menu Ações adicionais .
   c. Selecione **Consumidor da conta>Conta** Na coluna Disponível e mova-a para a coluna Selecionado.
   d. Clique em **Salvar**.
   e. Selecionar **Exibição** > **Espaço** No menu Ações adicionais .
   f. Repita as etapas 4b a 4d.

Configure as listas Itens-base de instalação e Produtos vendidos

Permita que os consumidores da conta exibam **Conta** , **Contato** e **Consumidor** Campos para a exibição Autoatendimento.

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** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Itens-base de instalação**.
2. Selecionar **Exibição** > **Autoatendimento** No menu Ações adicionais ⋮.
3. Clique no ícone de engrenagem (⚙).
4. Selecione os campos Conta, Contato e Consumidor em **Disponível** e mova-as para **Selecionado** coluna.
5. Clique em **OK**.
6. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
7. Repita as etapas 2 a 5.

Configure a lista de casos para B2B2B2C

Permita que os consumidores da conta exibam **Conta** , **Contato** e **Consumidor** Campos para a exibição Autoatendimento do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Tudo**.
2. Selecionar **Exibição** > **AutoAtendimento ao cliente** No menu Ações adicionais ⋮.
3. Clique no ícone de engrenagem (⚙).
4. Selecione os campos Conta, Contato e Consumidor em **Disponível** e mova-as para **Selecionado** coluna.
5. Clique em **OK**.

Customer Service Management e as diretrizes CSDM

O CSM permite que você forneça serviço e suporte para seus clientes externos por meio de canais de comunicação como Web, e-mail, bate-papo, telefone e mídias sociais. O objetivo deste caso de uso é entender como as entidades-chave do CSM funcionam com a estrutura principal do CSDM.

Caso de uso do CSM

CSM fornece atendimento proativo ao cliente, diminui o custo do serviço e fornece visibilidade de ponta a ponta para o atendimento ao cliente e os grupos de entrega de serviço. Para obter mais informações, consulte Integração com a Gestão de portfólios de serviços.

Para obter informações sobre como configurar os dados, consulte Configurar dados de base.

Resultados do caso de uso do CSM

Entenda as tabelas na estrutura de CSDM que são necessárias para oferecer suporte à seguinte funcionalidade de CSM:

- Base de instalação de atendimento diferenciado ao cliente
- Operações proativas de atendimento ao cliente

Tradução automática

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

- Rastreamento de indisponibilidade e integridade do serviço em tempo real
- Catálogo de Serviços contextual

As seções a seguir incluem detalhes das atividades necessárias para o caso de uso.

Consulte Applying CSDM guidelines to your product — product views para mais informações sobre casos de uso de Modelo de dados de serviço comum.

Modelo de dados de CSM

CSM usa as seguintes entidades-chave para resolver problemas complexos de ponta a ponta.

- Um **caso** é a entidade primária de CSM. CSM usa casos para rastrear e resolver dúvidas ou problemas do cliente.
- As informações do cliente são vinculadas a um caso usando entidades associadas, como Contas, Contatos, Consumidores, Residência, Produtos e Contratos de serviços. Essas informações fornecem ao agente de atendimento ao cliente as informações necessárias para resolver problemas do cliente.
- Uma **conta** pode ser de cliente, de parceiro ou ambas.
- O **contato** é um funcionário de uma conta. Um registro de contato armazena informações sobre um contato, como nome, número de telefone e endereço de e-mail. Um contato também pode ter um ID de usuário e pode fazer login no portal do cliente.
- Um **consumidor** é um cliente no modelo de negócios empresa para consumidor (B2C).
- Residência define os consumidores que constituem uma residência e os relacionamentos entre os membros da residência.
- Produto vendido rastreia os produtos ou serviços vendidos para uma conta ou consumidor.
- Os Itens-base de Instalação representam a instância do produto que foi configurada para um cliente.
- O Contrato de serviço define o tipo de suporte que os clientes recebem. Um contrato pode incluir uma conta e um contato ou um consumidor e os ativos específicos cobertos. Um contrato também pode incluir vários direitos de serviço e ANSs.
- A atribuição especifica o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis.

Tabelas do Customer Service Management e do CSDM

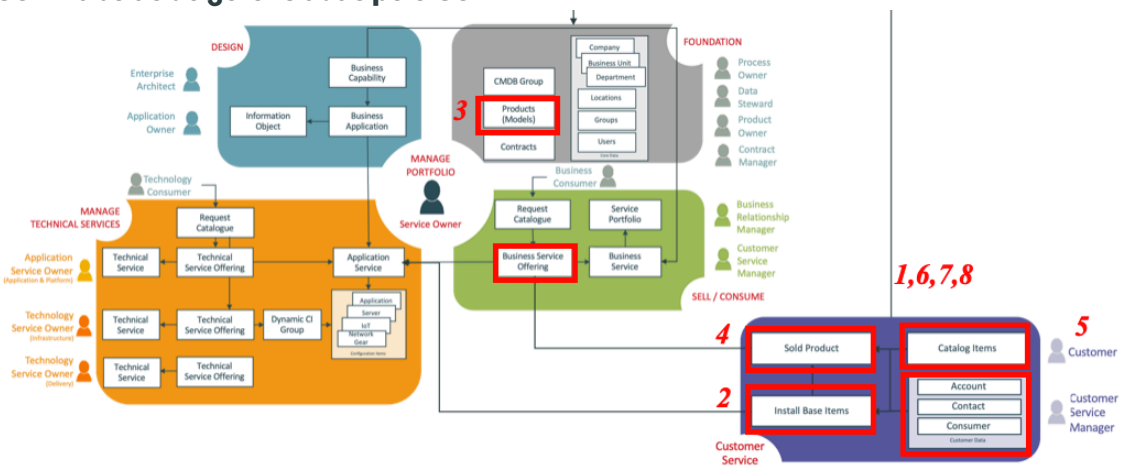
Customer Service Management gerencia e usa as tabelas do CSDM. Vários produtos da ServiceNow se beneficiam e agregam valor ao Customer Service Management.

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.

Tabelas de CSM gerenciadas pelo CSDM

CSM Tabelas do gerenciadas pelo CSDM



CSM faz referência às seguintes tabelas do CSDM:

1. Tabela de produtos vendidos [sn_install_base_sold_product] em CSM

   Representa o produto adquirido por uma conta ou consumidor e faz referência à tabela de modelo de produto [cmdb_model] ou tabela de modelo de serviço [cmdb_service_product_model] para um cliente (conta ou consumidor).

2. Tabela Item-base de instalação [sn_install_base_item] em CSM

   Representa os produtos instalados ou em uso por uma conta ou consumidor. Itens-base de instalação são ICs consumidos pelo cliente e geralmente fazem referência à tabela Serviços de aplicações [cmdb_ci_service_discovered] para produtos SaaS.

   Vários produtos vendidos podem ser usados em um determinado Item da Base de Instalação usando a tabela de Produtos instalados [sn_install_base_m2m_installed_product].

3. Um modelo de serviço faz referência à tabela de ofertas de serviço [service_offering]. Várias ofertas de serviço podem ser associadas a um único modelo de serviço.
4. Depois que o produto é vendido a um cliente, a tabela Produto vendido faz referência à tabela Oferta de serviço [service_offering]. Esta referência ajuda a identificar os clientes inscritos em uma oferta.
5. Os clientes podem solicitar serviços relacionados aos produtos que compraram vinculando a tabela de itens do catálogo [sc_cat_item] ao Modelo de produto ou ao modelo de serviço usando a tabela de relacionamentos de itens do produto para o catálogo [sn_prod_cat_rel_m2m_product_catalog_item].
6. Tabela Conta [customer_account] em CSM

   Estende a tabela de Empresa. A tabela Conta pode ser de cliente, de parceiro ou ambas.

7. Tabela Contato [customer_contact] em CSM

   Estende a tabela Usuário. Um usuário é um funcionário de uma conta. Um registro de contato armazena informações sobre um contato, como nome, número de telefone e endereço de e-mail. Um contato também pode ter um ID de usuário e pode fazer login no portal do cliente.

Tradução automática

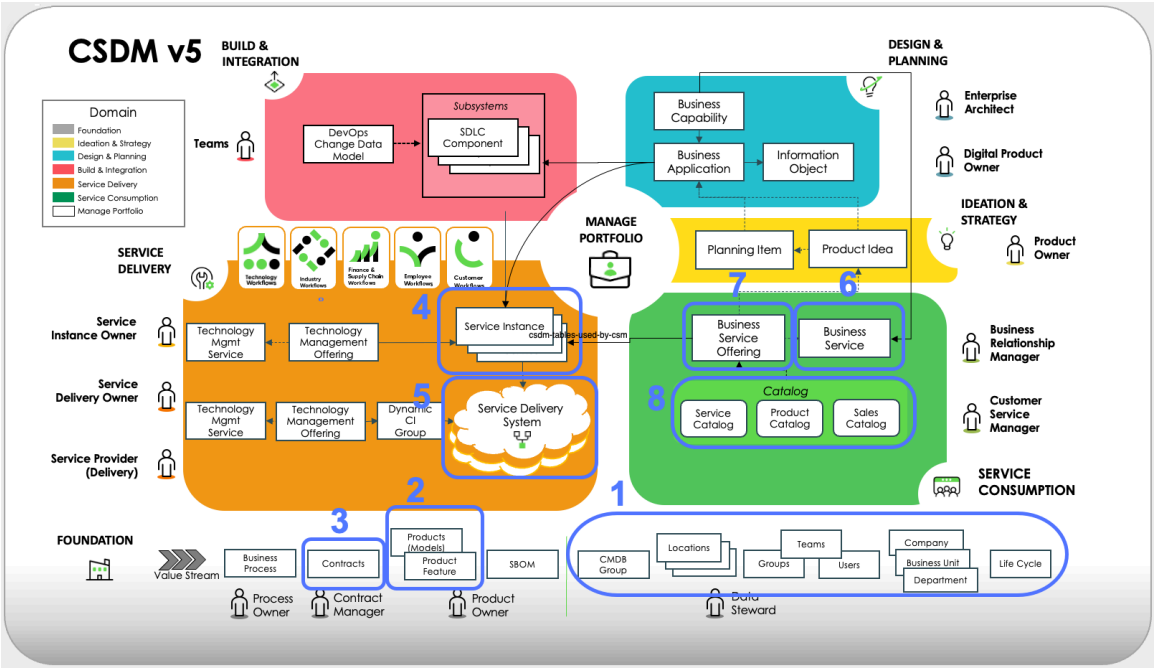
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

8. Tabela do consumidor [csm_consumer] em CSM

Um consumidor é um cliente no modelo de negócios empresa para consumidor (B2C).

CSDM - tabelas usadas pelo CSM

CSDM - tabelas usadas pelo CSM



1. Empresa [core_company], Unidade de negócios [business_unit], Departamento [cmn_department], Local [cmn_location], Grupos [sys_user_group], Usuários [sys_user]
2. Tabelas de modelo de produto [cmdb_model] e [cmdb_service_product_model]
3. Tabela de Contrato [ast_contract]
4. Tabela de instância de serviço mapeada (anteriormente serviço de aplicações) [cmdb_ci_service_discovered]
5. Tabela de itens de configuração [cmdb_ci_*]
6. Tabela de serviço de negócios [cmdb_ci_service_business]
7. Tabela Oferta de serviço de negócio [service_offering]
8. Tabela de solicitação de catálogo [sc_cat_item]

Produtos que agregam valor ao CSM

Ao usar o CSM com outros produtos da ServiceNow, você aumenta o valor obtido do CSM. Esses outros produtos da ServiceNow incluem:

IT Service Management (ITSM)

Os serviços têm o contexto dos negócios, aplicações, informações e tecnologias em camadas abaixo deles.

Gestão de eventos

Permite que as organizações identifiquem problemas relacionados à integridade do serviço em um único console de gerenciamento. Gestão de eventos fornece

Tradução automática

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

agregação de alertas e análise de causa raiz (RCA) para serviços descobertos, serviços de aplicações e grupos de alertas automatizados.

Gestão de portfólio de serviços (Gestão de portfólio de serviços)

Permite que as organizações documentem e gerenciem serviços usando um formato padronizado e estruturado.

Produtos que se beneficiam do CSM

IT Service Management (ITSM)

Permite que as organizações vinculem incidentes, problemas, alterações e solicitações a casos e tenham o contexto do cliente (consumidor ou conta) relatando o problema.

IT Operations Management (ITOM)

Permite que as organizações identifiquem os itens de base de instalação e os clientes afetados por problemas de serviço. Ajuda as organizações a fornecer atendimento proativo ao cliente.

Gestão de portfólio de serviços (Gestão de portfólio de serviços)

Permite que os clientes inscritos na oferta de serviço vejam quem é o responsável pelo serviço.

Exemplos de Customer Service Management

Neste exemplo, o CSDM ajuda a empresa de tecnologia fictícia ACME a usar CSM para gerenciar serviços de monitoramento de rede para os clientes.

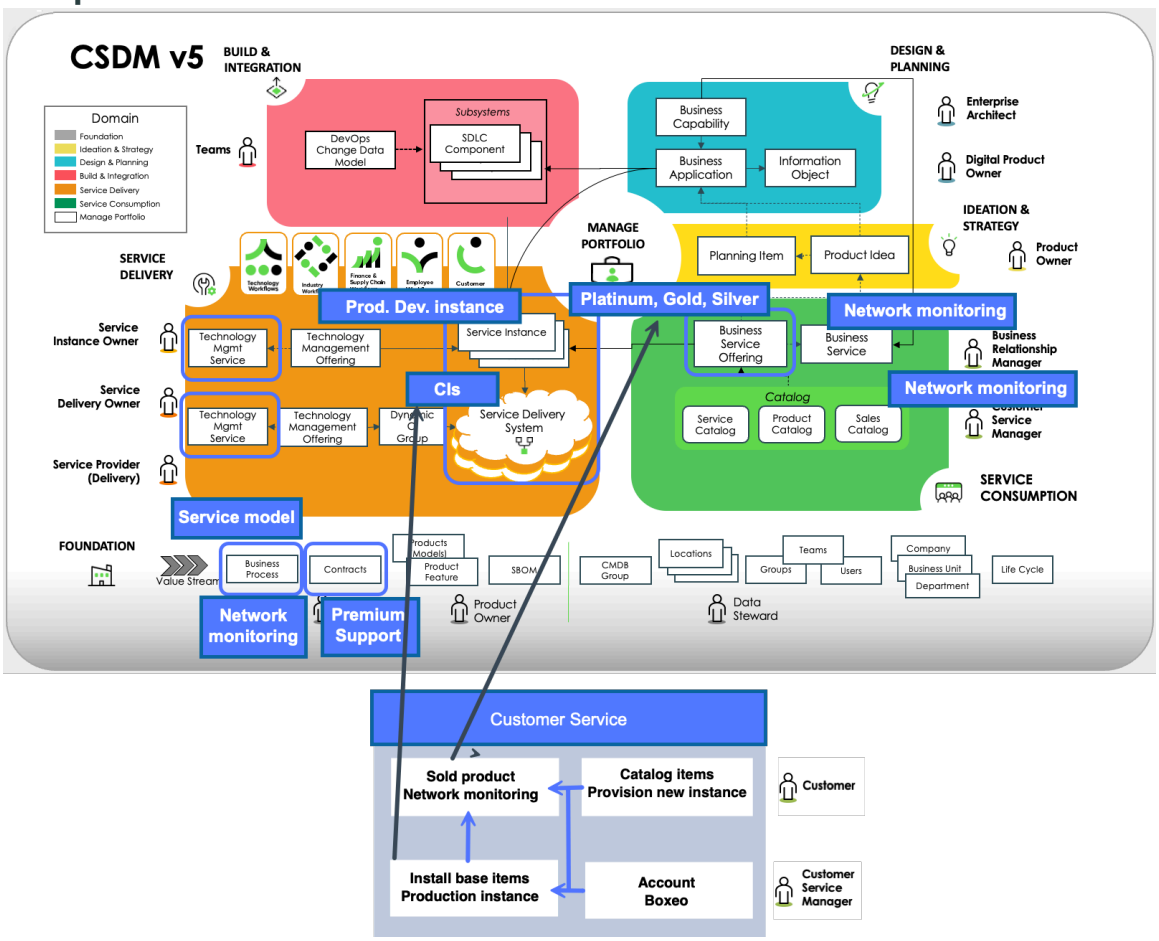
Cenário de exemplo: personas principais e como elas se beneficiam

A ACME oferece um serviço de monitoramento de rede para seus clientes corporativos que podem comprar a oferta Platinum, Gold ou Silver. Um cliente, Boxeo, comprou a oferta Platinum de monitoramento da rede (Produto vendido) e a está usando em ambientes de desenvolvimento e produção (Item-base 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.

Exemplo de modelo de dados CSM



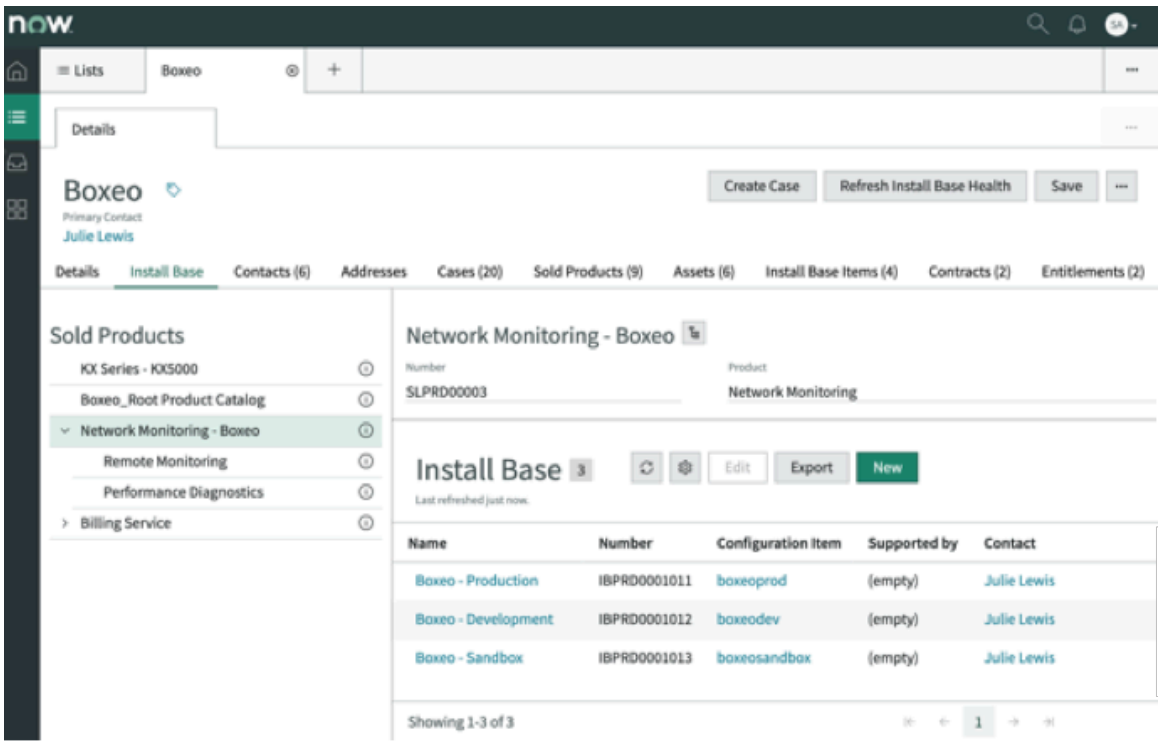
As principais personas (agentes de atendimento ao cliente, engenheiros do centro de operações de rede (NOC), responsáveis pelo serviço e clientes) podem concluir as seguintes tarefas:

Agentes de atendimento ao cliente podem:

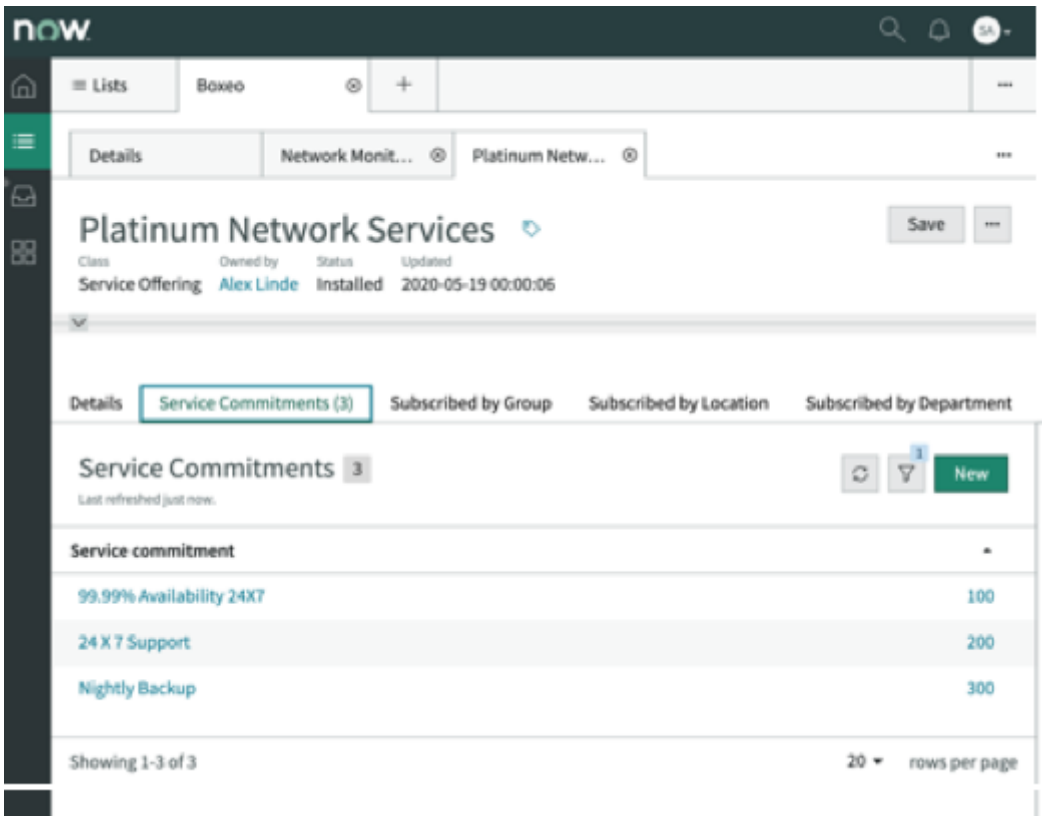
Tradução automática

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

- Exibir os produtos e serviços que o cliente comprou (Produto vendido) e instalou (Base de instalação).



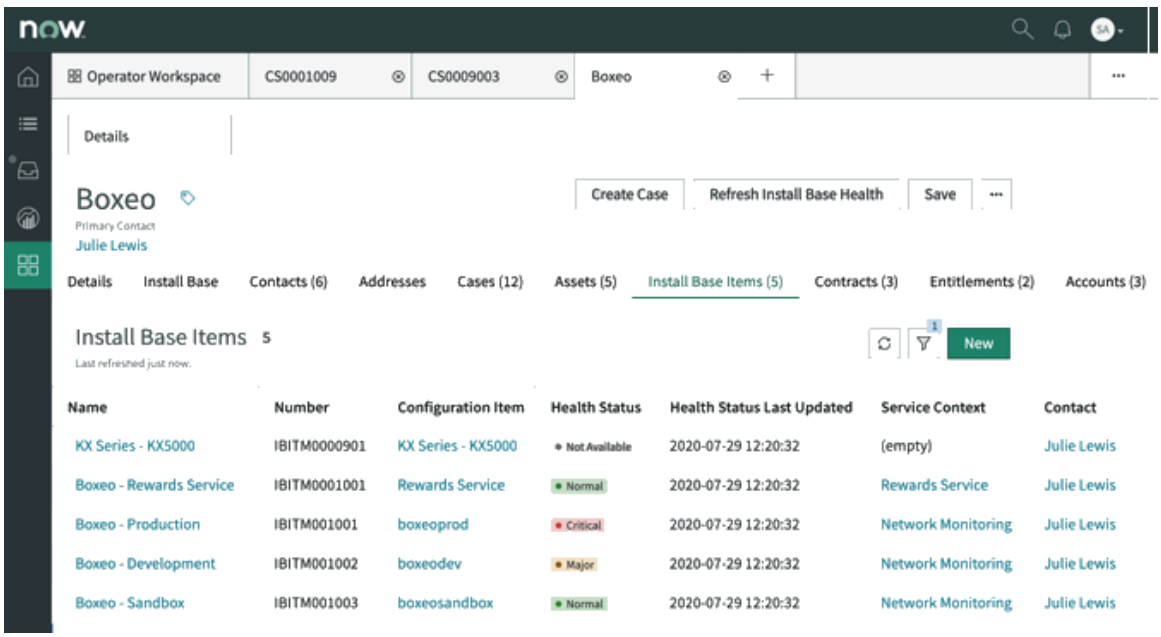
- Exibir a oferta de serviço associada ao produto vendido. O produto vendido faz referência à oferta de serviço.



Tradução automática

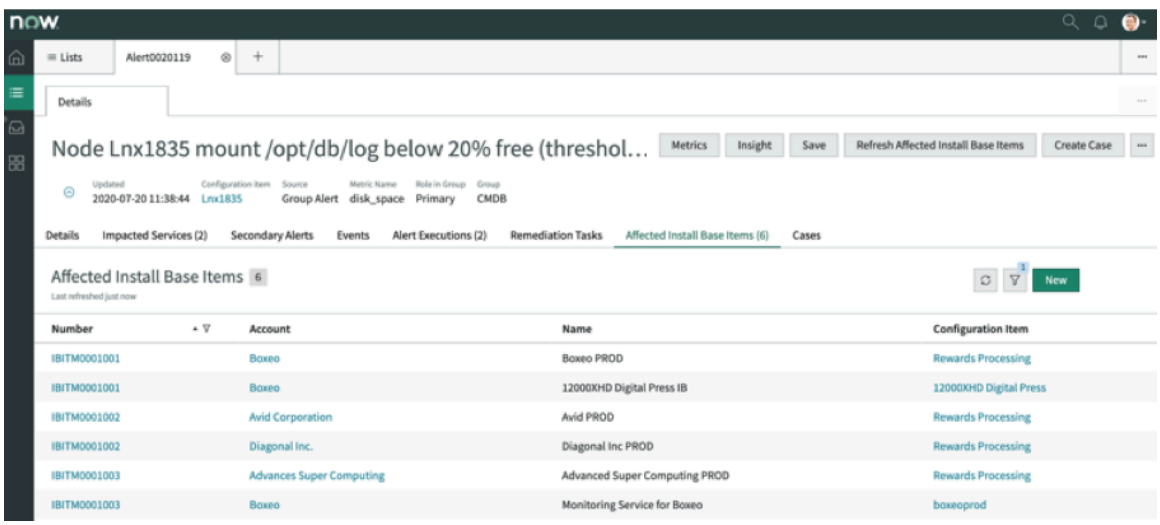
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Exibir o status de integridade dos Itens-base de Instalação



Os engenheiros do NOC podem: exibir clientes afetados por um problema de serviço e informar o atendimento ao cliente. Especificamente, eles podem executar as seguintes operações:

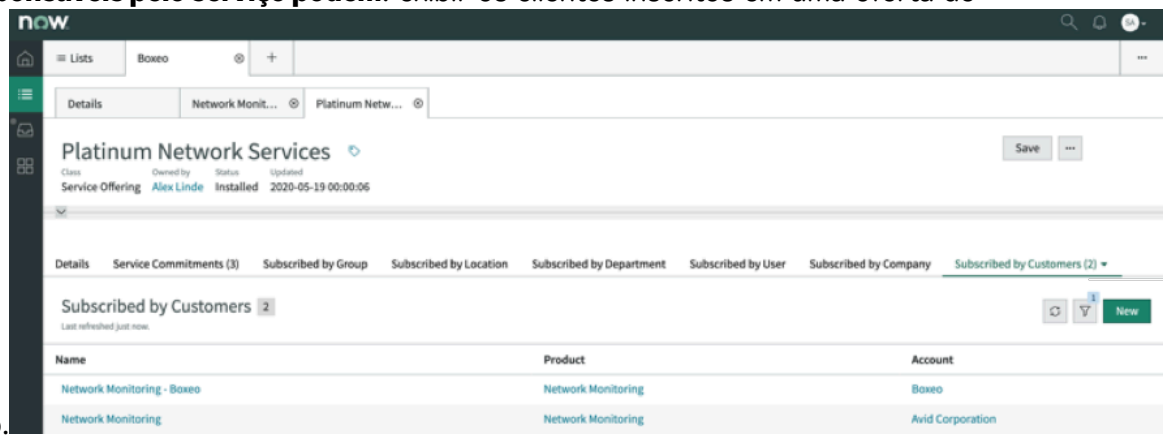
- Exibir os Itens-base de instalação afetados e adicionar ou remover de uma conta. O item-base de instalação faz referência ao serviço de aplicações (IC). O IC do qual ele depende deve ser um dos ICs afetados. O IC também deve ser referenciado no Alerta para mostrar esse item-base de instalação (e, portanto, a Conta ou o Consumidor) como afetado.
- Criar um caso proativo a partir de um alerta e informar a equipe de atendimento ao cliente sobre o problema ou a indisponibilidade do serviço.



Tradução automática

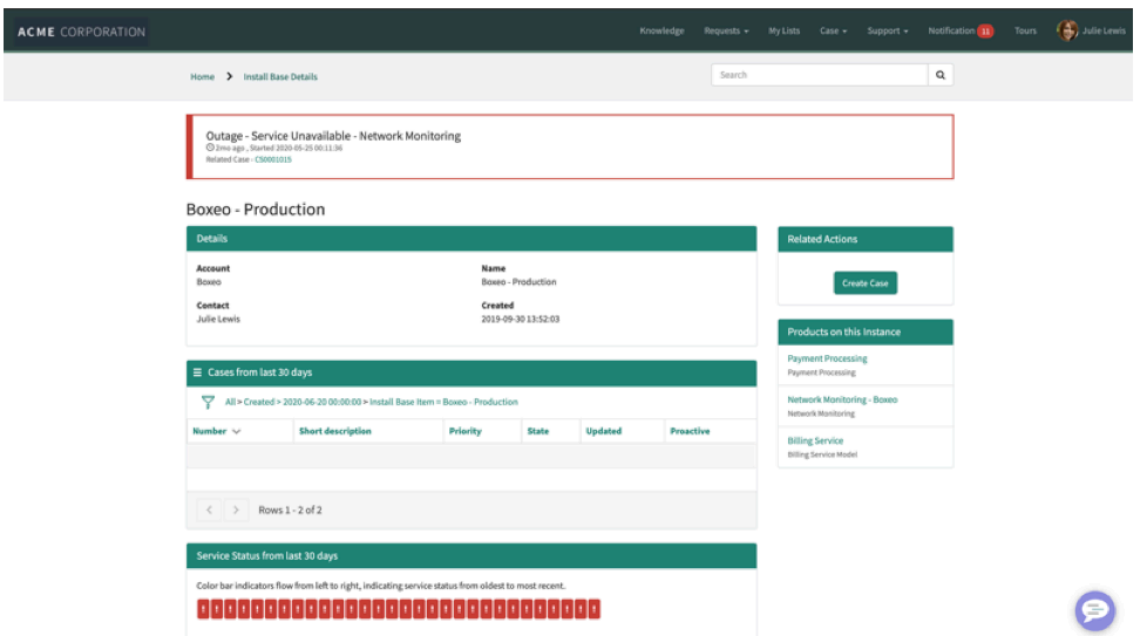
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Os responsáveis pelo serviço podem: exibir os clientes inscritos em uma oferta de serviço.



Clientes podem:

- Exibir os itens e os detalhes da base de instalação.
- Exibir indisponibilidades e problemas de serviço.

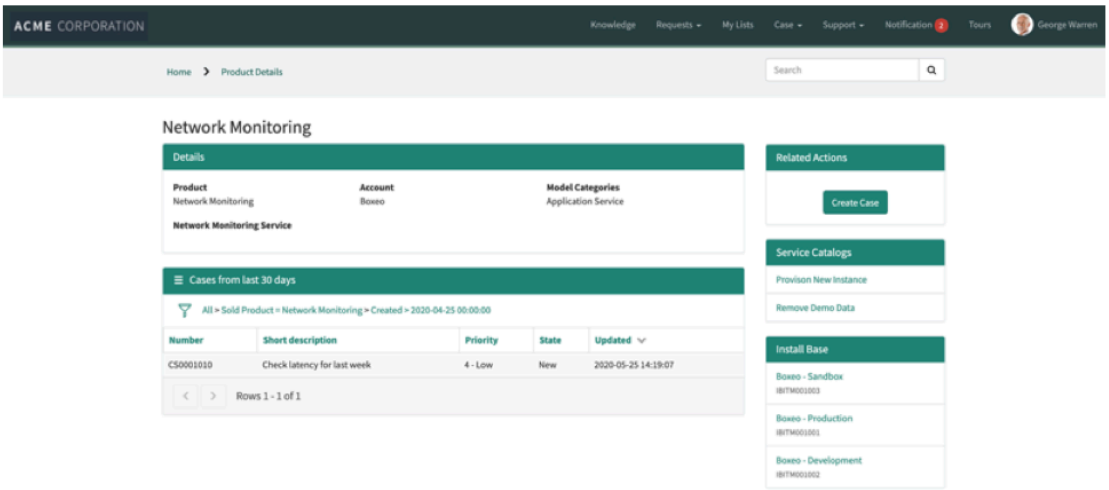


- Exibir produtos que eles compraram.

Tradução automática

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

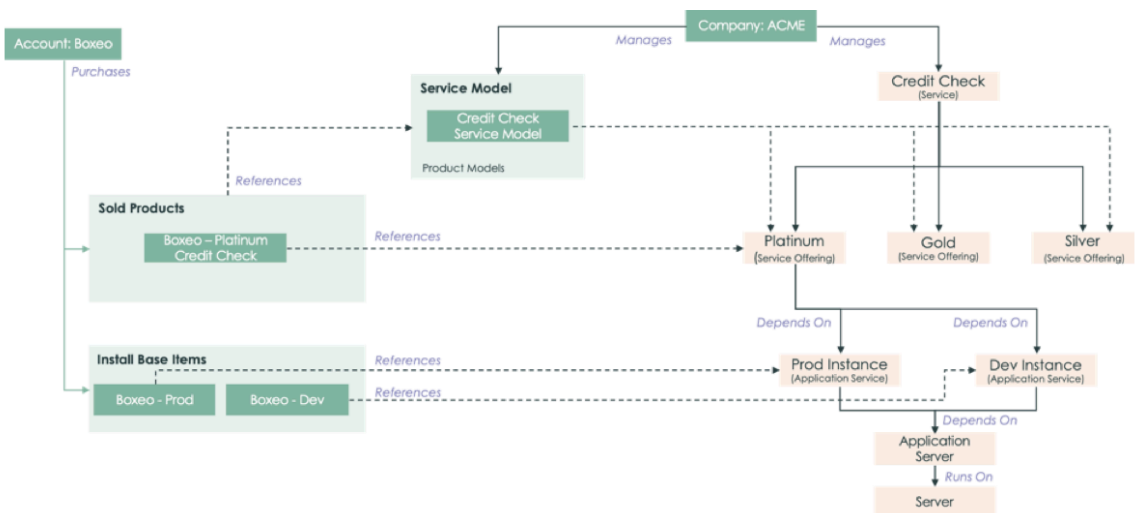
- Solicite serviços relacionados aos produtos que eles compraram.



Exemplo de casos de uso CSM e CSDM

Serviço com vários pacotes

A ACME oferece um Serviço de verificação de crédito para seus clientes corporativos. Eles podem comprar a oferta Platinum, Gold ou Silver.

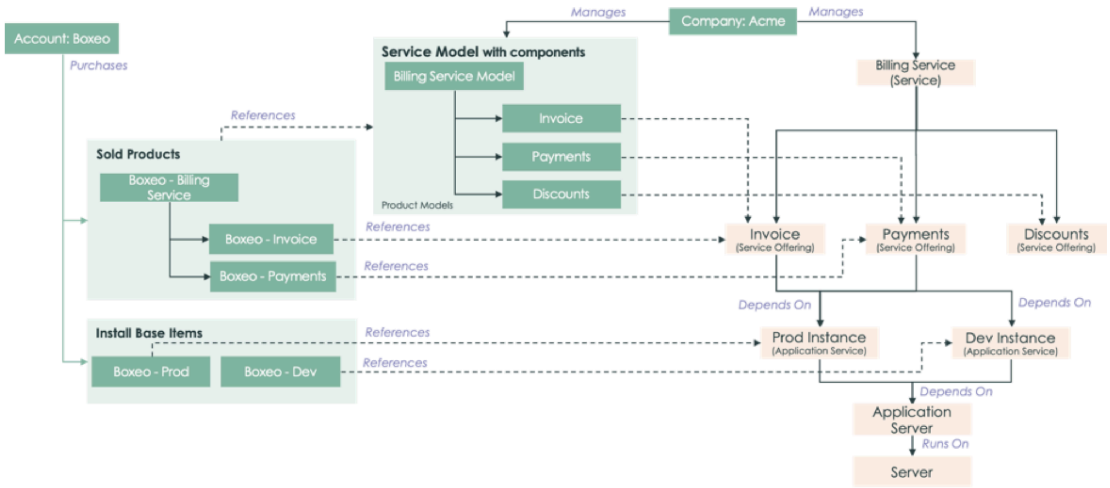


Serviço com componentes opcionais

A ACME oferece um Serviço de cobrança para seus clientes corporativos. Eles podem comprar o pacote ou uma ou mais ofertas do componente (por exemplo, faturas, pagamentos ou descontos).

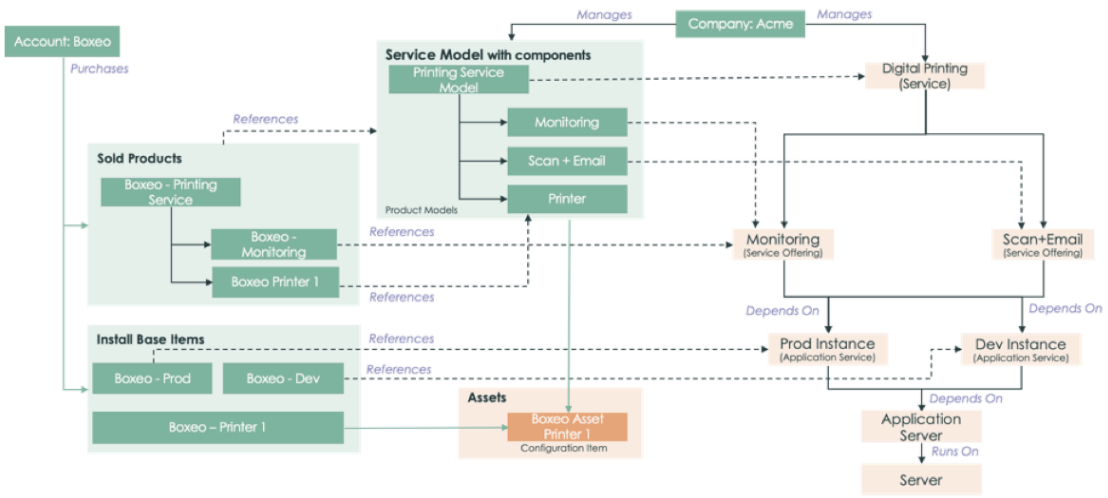
Tradução automática

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

A ACME oferece uma Solução de Impressão Digital. Os clientes podem comprar o pacote ou a impressora junto com mais uma oferta de serviço (por exemplo, Monitoramento de digitalização e e-mail).

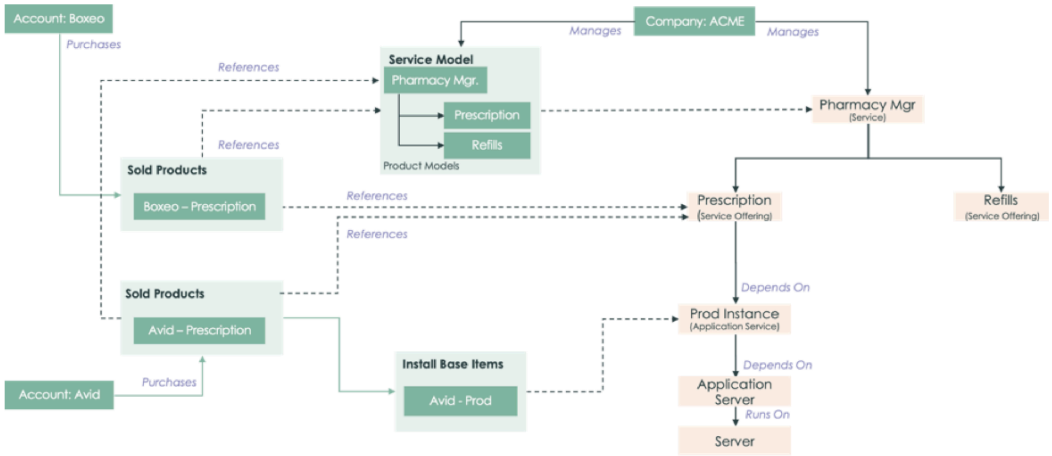


Serviço vendido a vários clientes

A ACME vende um Serviço de gerenciamento de farmácia para dois clientes: Boxeo e Avid Inc.

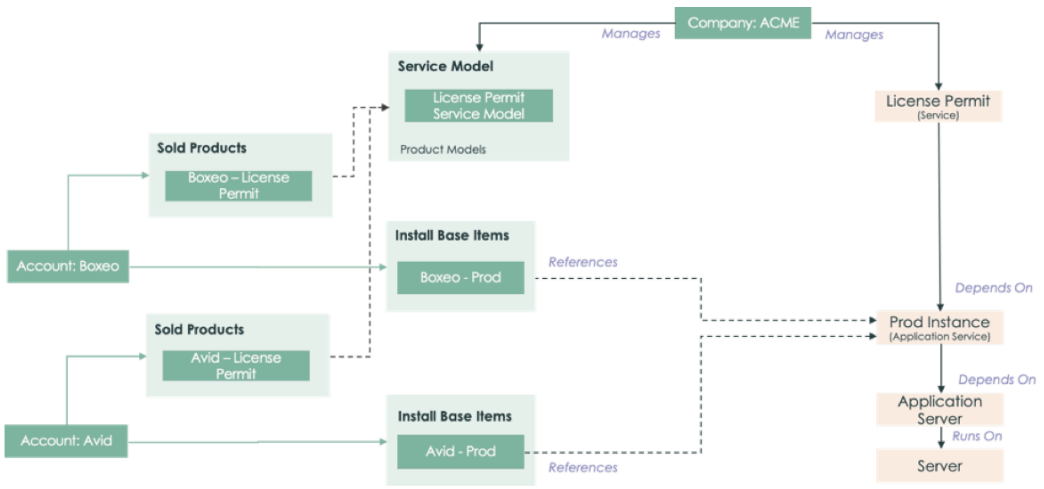
Tradução automática

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



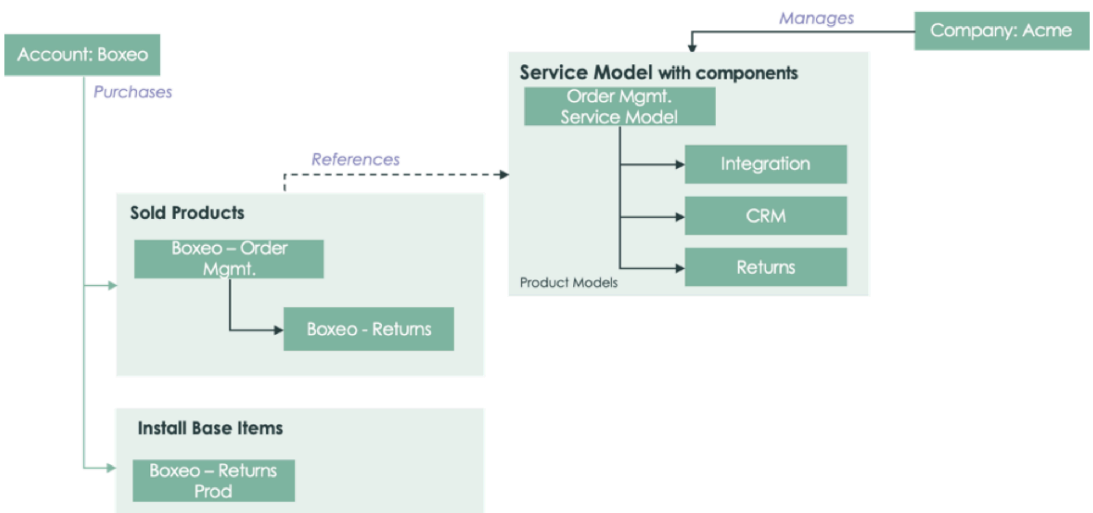
Serviço usado por vários clientes

A ACME implanta o Boxeo e o Avid na mesma instância de produção (modelo de vários locatários).



Serviço usado no local

A ACME oferece um serviço de gestão de pedidos. Esta compra é rastreada em ServiceNow AI Platform, mas é usada no local.



Tradução automática

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

Informações adicionais

Para obter mais informações sobre os recursos e tarefas relevantes de CSM, consulte os seguintes tópicos:

Configuração das exibições de formulário para integração do Service Portfolio Management

Exibição das informações do produto no Portal de atendimento ao cliente

Criação de um caso proativo a partir de um alerta

Criação de um caso para base de instalação na página inicial do Atendimento ao cliente

Operações proativas de atendimento ao cliente

Status da integridade de serviço para base de instalação

Configuração da base de instalação

Acompanhamento de indisponibilidade da base de instalação

Exibição das informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente

Exibição das informações da base de instalação no Espaço do agente

Exibição das informações do produto no Portal de atendimento ao cliente

Exibição das informações do produto vendido no Espaço do agente

Considerações sobre Customer Service Management

Considere estes pontos ao implementar a estrutura do CSDM.

Considerações

- O que é uma base de instalação de atendimento diferenciado ao cliente?

  Uma base de instalação de atendimento diferenciado ao cliente permite que as empresas rastreiem os produtos e serviços digitais em uso. Uma base de instalação de atendimento diferenciado ao cliente também rastreia os relacionamentos dos produtos e serviços com serviços e ICs dependentes que afetam sua integridade.

- O que são Operações proativas de atendimento ao cliente?

  As Operações proativas de atendimento ao cliente reúnem CSM e Gestão de eventos para permitir que as empresas acionem proativamente fluxos de trabalho de caso e notifiquem os clientes afetados.

- Devo comprar CSM Pacote profissional para usar a base de instalação com reconhecimento de serviços?

  Não. A base de instalação com atendimento diferenciado ao cliente está incluída no CSM sistema base.

- Vários produtos vendidos podem fazer referência à mesma oferta de serviço?

  Sim. Vários produtos vendidos (ou seja, modelos de serviço) comprados por empresas diferentes podem fazer referência à mesma oferta de serviço. Por exemplo, vários

Tradução automática

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

clientes podem comprar a mesma oferta de SaaS com os mesmos compromissos de serviço.

- Vários itens-base de instalação podem fazer referência ao mesmo serviço de aplicativos?

  Sim. Vários itens-base de instalação (para a mesma conta ou para contas diferentes) podem fazer referência ao mesmo serviço de aplicativos. Por exemplo, uma oferta de SaaS de vários locatários em que vários clientes (cada um com seu próprio item-base de instalação) são usados na mesma instância de produção (serviço de aplicação).

- Quando devo criar um incidente em vez de um caso proativo a partir de um alerta?

  Normalmente, algumas empresas criam um incidente para que seus engenheiros NOC possam resolver o problema. Depois de determinarem que o problema afeta vários clientes, eles também criam proativamente um caso principal e casos secundários relacionados (um para cada cliente afetado) para notificar os clientes afetados. Portanto, o alerta, o incidente e o caso estão todos vinculados.

  As atualizações feitas pelas equipes de resolução no status do incidente ou os comentários adicionais são refletidos no caso. As equipes de atendimento ao cliente usam essas atualizações para manter os clientes informados.

  Para atender aos requisitos de tempo de notificação do cliente dos ANSs, as empresas também podem automatizar a criação de incidentes e casos a partir do alerta. Além disso, as empresas também podem criar um caso proativo a partir do alerta enquanto o problema está sendo resolvido.

- Qual é a diferença entre atribuições gerenciadas na Oferta de serviço de CSDM e nos Contratos e direitos de CSM?

  Os compromissos de serviço em CSDM definem o nível esperado de um serviço. Uma oferta de serviço consiste em um conjunto de compromissos de serviço que definem exclusivamente as ofertas de serviço. Por exemplo, uma oferta de serviço pode incluir um compromisso de serviço para executar um backup de dados todas as noites.

  Contratos de serviço em CSM armazenam informações sobre o tipo de suporte fornecido a um cliente. Um contrato pode incluir uma conta ou consumidor, um contato e os ativos específicos cobertos. Um contrato também pode incluir vários direitos de serviço e ANSs. Um direito define o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis. Por exemplo, um cliente pode assinar um contrato de serviço para receber suporte das 6h às 21h nos dias de semana.

- Como posso solicitar serviços adicionais com base no produto que comprei?

  O relacionamento entre o modelo do produto e os itens do catálogo permite que você use o portal do cliente para solicitar serviços adicionais para os produtos comprados. Vários itens do catálogo podem ser associados a um modelo de produto.

- Preciso de elementos de todos os domínios de CSDM para configurar CSM?

  Não. A abordagem mencionada neste caso de uso é baseada nas diretrizes recomendadas e pressupõe que você esteja no estágio de Execução ou em Tempo real da implementação CSDM. Para obter mais informações, consulte Implementing the CSDM framework in stages .

  Quando você está implementando CSM, comece com as tabelas no CSDM Domínio de fundação e CSM Domínio do Atendimento ao cliente. Usar esses domínios permite que você aproveite os recursos incluídos em CSM.

Tradução automática

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

Para habilitar as operações proativas de atendimento ao cliente, use as tabelas do domínio Gerenciar serviços técnicos CSDM para monitorar os serviços de aplicações vinculados à base de instalação dos clientes. Usar este domínio permite que você aproveite a integração ITOM e CSM.

As organizações centradas em serviço podem aproveitar as tabelas do domínio CSDM Vender/Consumir para conectar o modelo de produto às ofertas de serviço e, em seguida, ao produto vendido. Essas conexões permitem que você rastreie o portfólio de serviços e tenha uma exibição completa de como os clientes estão consumindo serviços.

Organize espaços do agente

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

Gestão de casos

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

Roteamento e atribuição de casos

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

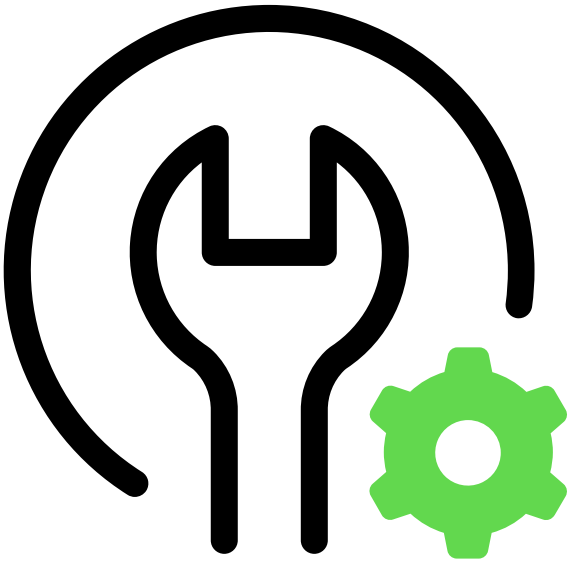
Tradução automática

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

Espaço configurável do Customer Service Management

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

Ferramentas do agente

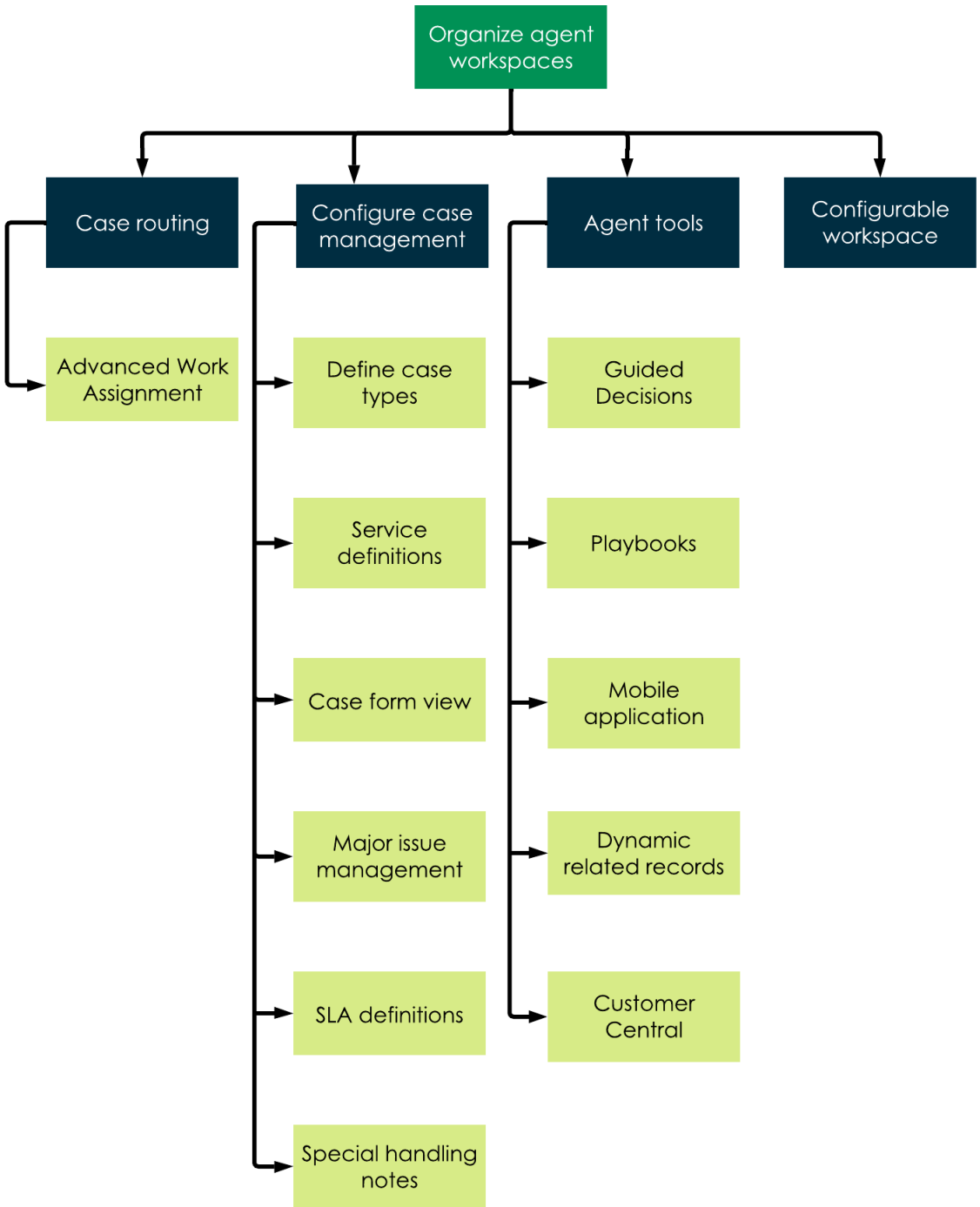


Configurar ferramentas organizacionais para agentes, incluindo Central do cliente, registros relacionados dinâmicos, aplicativo para celular, decisões guiadas, e playbooks.

Tradução automática

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

Visão geral dos espaços do agente



Tradução automática

Gestão de casos

Configure suas ferramentas de gestão de casos para gerenciar casos com eficiência configurando recursos que permitem que você e seus clientes criem, resolvam e categorizem casos. Defina tipos de caso para diferentes problemas do cliente e configure definições de serviço para vincular produtos, serviços e tipos de caso. Esta configuração melhora a eficiência do tratamento de casos, melhora a satisfação do cliente e garante acompanhamento e resolução precisos.

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

CSM Configurable Workspace

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

Roteamento e atribuição de casos

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

Ferramentas do agente

Configure ferramentas organizacionais para agentes como Central do cliente, registros relacionados dinâmicos, aplicativo para celular, Decisões guiadas e playbooks. Essas ferramentas permitem que os agentes resolvam casos de forma rápida e eficiente.

Gestão de casos

Configure recursos de gestão de casos para permitir que agentes e clientes criem casos conforme necessário e trabalhem para resolver esses casos. Crie os tipos de caso necessários para lidar com tipos específicos de problemas do cliente. Configure definições de serviço para criar conexões entre produtos, serviços e tipos de caso.

Configuração da gestão de casos, tipos de caso e definições de serviço

Tarefa	Descrição
Configurar a gestão de casos	Configure os recursos de gestão de casos que permitem que agentes e clientes criem casos para problemas e perguntas, rastreie as atividades relacionadas à resolução de problemas e forneçam comunicação entre o agente e o cliente. Alguns dos recursos de gestão de casos incluem o seguinte: • Configure uma exibição de formulário de caso para exibir os campos desejados e as listas relacionadas. • Configure definições de ANS para casos de atendimento ao cliente especificar o tempo em que o serviço deve ser fornecido. • Configurar a gestão de problemas graves gerenciar o processo de comunicação e resolução de problemas que afetam vários clientes. • Configurar anotações de tratamento especial chamar a atenção de um agente para informações importantes do caso.
Tipos de caso de atendimento ao cliente	Configure tipos de caso para lidar com diferentes tipos de problemas do cliente. Ao criar casos,

Tradução automática

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

Configuração da gestão de casos, tipos de caso e definições de serviço

Tarefa	Descrição
	os agentes podem selecionar o tipo de caso que corresponde ao problema do cliente.
Definições do serviço	Configure definições de serviço que os agentes podem usar para criar casos do tipo correto para oferecer suporte a essas solicitações de serviço.

Configurar a gestão de casos

Configure o. Customer Service Management recursos e componentes que agentes e gerentes usam para criar e resolver casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O caso de atendimento ao cliente é a entidade primária da aplicação de atendimento ao cliente. Um agente cria um caso para identificar a pergunta ou problema de um cliente e rastrear as atividades relacionadas à resolução do problema. Um agente também usa um caso para rastrear todas as comunicações de e para o cliente, incluindo os canais de comunicação que estão sendo usados.

As atividades do caso incluem qualquer ação realizada para resolver um problema. Isso pode incluir telefonemas ou e-mails, pesquisa da base de conhecimento, conversas com especialistas no assunto e solicitações de expedição para agentes de serviço de campo, bem como outras atividades.

No formulário Caso, um agente poderá associar e armazenar as informações relacionadas, como o nome, telefone e empresa do cliente; informações da conta; informações sobre produtos e ativos; detalhes do contrato de serviço e de direito, além de todos os acordos de nível de serviço associados (ANS).

Nota:
Essas etapas também podem se aplicar à configuração do tipo de caso.

Para configurar a gestão de casos, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, selecione **Começar** .
3. Na categoria Gestão de casos, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração da Gestão de casos

Tarefa	Descrição
Crie a Exibição do formulário do caso	O formulário Caso exibe informações detalhadas sobre um problema ou problema do cliente. Crie uma exibição de formulário de Caso para exibir os campos desejados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Criar Definições do ANS	Customer Service Management Usa acordos de nível de serviço (ANS) com casos de atendimento ao cliente. Um ANS pode ser anexado a um contrato de serviço, a uma empresa e a um produto e pode ser configurado para iniciar, pausar e parar com base em quaisquer atributos de caso de atendimento ao cliente. Depois de criar os SLAs necessários, associe-os aos casos de atendimento ao cliente da lista relacionada ANS no formulário de caso.
Encaminhamento e atribuição de caso	O recurso de roteamento do caso usa regras correspondentes e regras de atribuição para identificar casos que atendem a algumas condições e, em seguida, roteiam esses casos para os agentes de atendimento ao cliente. Crie regras de correspondência para identificar casos e, em seguida, crie regras de atribuição para rotear casos para os agentes.
Workbench de atribuições	O workbench de atribuição usa critérios configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral. Os gerentes podem exibir esses resultados e clicar em um botão para atribuir uma tarefa. Para configurar o workbench de atribuição: ○ Criar critérios de correspondência. ○ Crie uma configuração do workbench de atribuição.
Informações de tratamento especial	Use anotações de tratamento especiais para chamar a atenção de um agente para informações importantes do caso. Crie uma configuração para a tabela Caso [sn_customerservice_case] e configure o layout do formulário para exibir as anotações em uma janela pop-up ou uma lista relacionada.
Gestão de escalação	Escalar um caso ou conta aumenta a conscientização sobre problemas importantes do cliente, facilita a comunicação e permite que os usuários acompanhem o andamento em direção a uma resolução. Crie modelos de escalação e definições de gravidade para controlar o processo de escalação.
Gestão de ocorrências graves	A gestão de problemas graves permite a comunicação com o cliente para problemas que afetam um público mais amplo. Use este recurso para identificar proativamente os clientes 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.

Tarefa	Descrição
	criar casos para esses clientes, fornecer informações e gerenciar o processo de resolução.
Status da ação do caso	O recurso de status da ação do caso permite que os agentes de atendimento ao cliente identifiquem facilmente os casos que precisam de atenção e priorizem rapidamente seu trabalho. Indicadores visuais no **Status da ação** a coluna na lista de casos destaca o status do caso.
Encerramento automático de Casos resolvidos	Encerre automaticamente os casos no estado Resolvido se os clientes não executarem nenhuma ação.
Resumo do caso	Os resumos de casos permitem que os agentes se comuniquem proativamente com clientes e partes interessadas internas sobre os casos. ○ Resumos: Enquanto um caso está em andamento, os agentes podem enviar resumos de caso periódicos que descrevem as ações realizadas, as próximas etapas e outras informações relacionadas ao caso. ○ Revisões pós-caso: Quando o trabalho em um caso é concluído, os agentes podem criar uma revisão pós-caso que inclui informações como a causa raiz, o plano de mitigação e as ações preventivas.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar** .

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Casos e Tarefas de caso

Os casos de atendimento ao cliente armazenam informações sobre os clientes, suas dúvidas e problemas e informações relacionadas. As tarefas de caso são criadas e atribuídas aos usuários para concluir o trabalho necessário para resolver casos.

Casos

Um registro de caso é o tipo principal de registro usado pela aplicação Customer Service Management. Os registros de caso incluem informações detalhadas sobre os clientes, suas perguntas ou problemas relatados e o trabalho realizado para responder a perguntas e resolver problemas. O sistema armazena registros de caso na tabela Caso [sn_customerservice_case].

Os agentes de atendimento ao cliente criam casos para identificar perguntas ou problemas, coletar informações e rastrear as atividades relacionadas à resolução. Os agentes também usam casos para se comunicar com clientes e outros usuários.

Tradução automática

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

Principais recursos de um caso de atendimento ao cliente

Recurso	Descrição
Detalhes do caso	A guia Detalhes inclui as seguintes informações: • Informações do cliente, como nome, número de telefone e endereço de e-mail do cliente. • Informações do produto, como produtos, ativos e serviços pertencentes ao cliente. • Informações do caso, como prioridade, grupo de atribuição e agente atribuído. • Contratos de serviço, direitos e acordos de nível de serviço (ANS) associados.
Atividades do caso	O painel Atividade permite a comunicação entre: • Agentes e clientes. • Agentes e outros funcionários na organização. O painel Atividade também mostra o histórico de comunicação, anotações e atualizações de caso e anexos.
Tarefas relacionadas	As tarefas relacionadas incluem tarefas que resultam do caso, como tarefas do caso, ordens de serviço e solicitações. Essas tarefas podem ser internas à organização ou envolver o cliente.
Informações	As informações coletadas como parte da resolução de um caso podem ser incluídas na base de conhecimento e usadas para ajudar a resolver casos semelhantes. Os agentes também podem pesquisar bases de conhecimento e anexar artigos úteis.

Para obter mais informações sobre casos e registros de caso, consulte os seguintes tópicos:

- Crie um caso de atendimento ao cliente
- Crie um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico
- Formulário de caso de atendimento ao cliente

Tarefas de caso

Tarefas de caso são criadas para trabalho adicional que deve ser concluído como parte da resolução de um caso de atendimento ao cliente. Essas tarefas são frequentemente atribuídas a usuários, como agentes intermediários ou de back-office. As tarefas do caso são armazenadas na tabela Tarefa do caso [sn_customerservice_task].

As tarefas de caso podem ser criadas manualmente a partir de casos ou automaticamente a partir de playbooks de casos. Quando uma tarefa de caso é criada, o sistema usa as informações do caso para preencher automaticamente alguns dos campos no registro da tarefa de caso. Inclui o número do caso no **Caso primário** campo. Também inclui informações do cliente no **Conta** , **Contato** ou **Consumidor** se essas informações estiverem presentes no registro do caso.

Tradução automática

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

Nota:
Tarefas de caso também podem ser criadas a partir de outros registros. Se uma tarefa for criada a partir de um registro que não seja de caso, como um incidente, problema, mudança ou solicitação, o. **Primário** o campo é atualizado com o número do registro primário. . **Conta** , **Contato** ou **Consumidor** os campos não são atualizados.

Se o valor em **Caso primário** ou **Primário** os campos são atualizados, as informações do cliente no **Conta** , **Contato** ou **Consumidor** campos também são atualizados.

Dependendo das funções atribuídas de um usuário, as tarefas de caso aparecem em várias listas de tarefas de caso diferentes no navegador de aplicações no Espaço configurável do CSM, incluindo:

- Minha Tarefa de Caso
- Meus abertos
- Não atribuído aos meus grupos
- Tudo
- Minhas tarefas de contribuição
- Minhas tarefas acessíveis

Para obter mais informações sobre tarefas de caso e registros de tarefa de caso, consulte os seguintes tópicos:

- Crie uma tarefa para um caso de atendimento ao cliente
- Formulário de tarefa do caso

Tarefas de caso e partes relacionadas

. Customer Service Management a aplicação permite que você ofereça suporte a vários contatos e consumidores em casos e produtos vendidos e forneça a esses contatos vários níveis de acesso ao caso. Esses contatos e consumidores adicionais são chamados de partes relacionadas. As partes relacionadas são adicionadas à lista relacionada Partes relacionadas no registro do caso.

Os agentes de atendimento ao cliente também podem adicionar partes relacionadas a tarefas de caso. Os clientes que podem ser adicionados a uma tarefa de caso estão limitados ao seguinte:

- Clientes que são partes relacionadas no caso primário.
- Clientes aos quais o agente tem acesso.

Usuários com a função de administrador podem remover partes relacionadas dos casos. Quando um administrador tenta remover uma parte relacionada de um caso, o sistema verifica se essa parte relacionada está associada a tarefas de caso em aberto.

- Em caso negativo, a parte relacionada será removida do caso.
- Em caso afirmativo, a parte relacionada não será removida do caso e o sistema exibirá uma mensagem que lista as tarefas de caso associadas.

Integração de tarefa de caso com Definições de serviço

. definições de serviço o recurso permite que você crie conexões entre produtos, serviços e tipos de caso.

Tradução automática

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

- Os agentes podem usar definições de serviço configuradas para criar rapidamente casos do tipo correto com base no produto ou serviço selecionado.
- Os clientes podem usar definições de serviço configuradas para descobrir e solicitar rapidamente os serviços de que precisam.

Integração de tarefa de caso com funções de Definições de serviço

Função	Descrição
Administrador [administrador]	Ao criar e atualizar tarefas de caso, os usuários com a função de administrador podem selecionar definições de serviço no **Definição de serviço** campo nos registros de tarefa de caso.
Agente de tarefa do caso [case_task_agent]	• Contém a função de visualizador de definição de serviço (sn_csm_case_types.service_definition_viewer). Esta função dá aos usuários acesso às definições de serviço que são mapeadas para tabelas de tarefas de caso. • Pode criar tarefas de caso e atualizar o. **Definição de serviço** campo no registro de tarefa do caso.
Visualizador de tarefas de caso [case_task_viewer]	• Contém a função de visualizador de definição de serviço (sn_csm_case_types.service_definition_viewer). • Pode exibir tarefas de caso e definições de serviço.

Tarefas do caso e funções do usuário

Funções do usuário e como eles interagem com tarefas de caso

Função	Descrição
Função de administrador	
Administrador [administrador]	Este usuário pode: • Criar e atribuir tarefas de caso. • Atualize o. **Conta** , **Contato** e **Consumidor** campos após a criação da tarefa do caso. **Nota:** O administrador pode mudar os valores desses campos para uma das partes relacionadas associadas ao caso primário. • Excluir tarefas de caso.
Funções de agente	
Agente de atendimento ao cliente	Este usuário pode fazer o seguinte para casos de 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.

Funções do usuário e como eles interagem com tarefas de caso

Função	Descrição
[sn_customerservice_agent]	• Criar e atribuir tarefas de caso. • Atualize todos os campos de tarefa de caso. • Excluir tarefas de caso.
Agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent]	Este usuário pode fazer o seguinte para casos de consumidores e residências: • Criar e atribuir tarefas de caso. • Atualize todos os campos de tarefa de caso. • Excluir tarefas de caso.
Agente de tarefa do caso [sn_customerservice.case_task_agent]	Este usuário pode trabalhar em tarefas de caso que ele criou e que estão atribuídas a ele ou a seus grupos de atribuição. Os agentes de tarefa do caso têm acesso de leitura ao **Conta** , **Contato** , **Consumidor** e **Caso primário** campos para tarefas de caso atribuídas a eles ou a seus grupos de atribuição. Este usuário pode: • Exibir e atualizar tarefas atribuídas. • Exibir e atualizar tarefas de caso criadas. • Crie tarefas de caso e atribua essas tarefas a outros usuários. • Adicione anotações de trabalho, comentários e anexos a tarefas de caso. • Atualize o status das tarefas do caso. • Execute ações adicionais de tarefas de caso, como envio de e-mail.
Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent]	Este usuário pode exibir, criar, atualizar e excluir tarefas de caso para os clientes com os quais ele tem relacionamentos.
Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent]	Este usuário pode exibir, criar, atualizar e excluir tarefas de caso para os locais de negócios aos quais ele tem acesso.
Agente do local do consumidor [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Este usuário pode exibir, criar, atualizar e excluir tarefas de caso para os locais de negócios aos quais ele tem acesso.
Agente terceirizado [sn_csm_ocs.ext_agent]	Este usuário pode exibir, criar, atualizar e excluir tarefas de caso com base nos critérios de terceirização dos casos aos quais ele tem 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.

Funções do usuário e como eles interagem com tarefas de caso

Função	Descrição
Consumidor da conta [sn_acct_consumer.consumer]	Pode exibir **Conta** , **Contato** e. **Consumidor** campos para as tarefas de caso às quais eles têm acesso. Um usuário com esta função pode trabalhar nas seguintes tarefas de caso: • Tarefas que foram criadas pelo usuário e tarefas que estão visíveis para ele com base em seu acesso ao caso. • Tarefas atribuídas ao usuário ou aos grupos de atribuição do usuário. Este usuário pode: • Exibir e atualizar tarefas atribuídas. • Crie tarefas de caso e atribua essas tarefas a outros usuários. • Exibir e atualizar tarefas de caso criadas. • Adicione anotações de trabalho, comentários e anexos a tarefas de caso. • Atualize o status das tarefas do caso. • Execute ações adicionais de tarefas de caso, como envio de e-mail. **Nota:** Disponível com o plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2C (com.sn_csm_b2b_consumers).
Funções do colaborador	
Colaborador da conta [sn_customerservice.account_contributor]	Este usuário pode: • Exiba e atualize tarefas de caso e os campos no registro de tarefa de caso aos quais elas têm acesso. • Exiba **Caso primário** , **Conta** , **Contato** e. **Consumidor** campos no registro de tarefa do caso
Colaborador do consumidor[sn_customerservice.consumer_contributor]	Este usuário pode: • Exiba e atualize tarefas de caso e os campos no registro de tarefa de caso aos quais elas têm acesso. • Exiba **Caso primário** , **Conta** , **Contato** e. **Consumidor** campos no registro de tarefa do caso
Colaborador da organização de serviço	Este usuário 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.

Funções do usuário e como eles interagem com tarefas de caso

Função	Descrição
[sn_customerservice.service_organization_contributor]	• Exiba e atualize tarefas de caso e os campos no registro de tarefa de caso aos quais elas têm acesso. • Exiba **Caso primário** , **Conta** , **Contato** e. **Consumidor** campos no registro de tarefa do caso
Autocolaborador [sn_customerservice.self_contributor]	Este usuário pode: • Exiba e atualize tarefas de caso e os campos no registro de tarefa de caso aos quais elas têm acesso. • Exiba **Caso primário** , **Conta** , **Contato** e. **Consumidor** campos no registro de tarefa do caso
Funções de partes relacionadas	
Contato autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_contact]	Este usuário pode: • Exiba e atualize tarefas de caso e os campos aos quais elas têm acesso. • Exiba **Caso primário** , **Conta** , **Contato** e. **Consumidor** campos.
Consumidor autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_consumer]	Este usuário pode: • Exiba e atualize tarefas de caso e os campos aos quais elas têm acesso. • Exiba **Caso primário** , **Conta** , **Contato** e. **Consumidor** campos.

Tarefas de caso e funções de usuário externo

Os usuários finais e solicitantes podem acessar tarefas de caso nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor selecionando **Minhas listas** > **Minhas Tarefas de Caso**.

Os usuários finais e solicitantes podem exibir e atualizar tarefas de caso e os campos aos quais eles têm acesso (tarefas de caso que têm o. **Visível para o cliente** campo habilitado). Você obtém acesso de leitura ao **Caso primário** , **Conta** , **Contato** e. **Consumidor** campos.

- sn_customerservice.Customer
- sn_customerservice.Consumer
- customer_case_manager
- sn_customerservice.Partner
- sn_customerservice.Consumer

Os usuários podem ver os seguintes campos nas listas de tarefas de caso e nos formulários: **Conta** , **Contato** e. **Consumidor** . Se um usuário final estiver exibindo uma tarefa de caso de uma lista de tarefas de caso, o formulário Tarefa de caso também exibirá **Caso primário** 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.

Trabalho agendado para tarefas de caso

Melhorias de tarefa de caso no Yokohama a versão adiciona vários campos ao registro de tarefa do caso. Após atualizar para Yokohama versão, você pode executar um trabalho agendado que preencha esses campos para tarefas de caso ativas.

Nota:
É recomendável que você execute o trabalho agendado durante o tempo de inatividade planejado.

. Se o caso primário for um registro ativo na tabela de caso (sn_customerservice_case) ou uma tabela que estenda a tabela de caso, o. **Atualizar campos de tarefa do caso** o trabalho agendado faz o seguinte:

- Copia o número do caso primário para **Caso primário** campo.
- Copia as informações da conta e contato ou do consumidor para **Conta** e. **Contato** ou **Consumidor** se essas informações estiverem presentes no registro do caso.

Para executar este trabalho agendado:

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Selecione **Atualizar campos de tarefa do caso** em **Nome** campo.
3. Selecione **Executar agora**.

Configure uma exibição de formulário de caso

O formulário Caso contém informações detalhadas sobre um problema ou problema do cliente. Configure uma exibição de formulário de caso para exibir os campos desejados e as listas relacionadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Criar novo(a)**.
2. Configure o layout do formulário para adicionar os campos necessários.
   Para obter mais informações sobre como adicionar campos a um formulário, consulte Configurar o layout do formulário .

   Nota:
   Se você estiver usando a Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente e as Operações proativas do Atendimento ao cliente, adicione o. **Produto vendido** campo.

3. Configure o layout do formulário para adicionar as listas relacionadas necessárias.
   Para obter mais informações sobre como adicionar uma lista relacionada a um formulário, consulte Configurar o layout do formulário .

   Nota:
   Se você estiver usando a Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente e as Operações proativas do Atendimento ao cliente, adicione o. **Itens-base de instalação afetados** lista relacionada.

4. 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.

Tópicos relacionados

Criar e excluir exibições

Adicione o campo Usuário interno ao formulário Caso

Adicione **Usuário interno** Campo para o formulário Caso para a exibição Caso e a exibição Espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. **Usuário interno** o campo exibe o nome de um usuário interno. Quando um agente está criando um caso em nome de outra pessoa, ele pode usar este campo para identificar a pessoa que está solicitando assistência. Este usuário pode ser um funcionário interno que solicita ajuda para uma conta, consumidor ou organização de serviço ou para si mesmo.

Com o plug-in Customer Service Management (com.sn_customerservice), os agentes podem criar casos para funcionários internos ou em nome de suas contas e consumidores. Plug-ins adicionais fornecem funcionalidade adicional para **Usuário interno** campo. Para obter mais informações, consulte Usuários Colaboradores .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Começar** .
2. Na categoria Gestão de casos, clique em **Começar** .
3. Clique em **Adicione o campo de usuário interno à exibição do formulário do caso** .
4. Adicione **Usuário interno** Campo para o formulário Caso para estas exibições: Caso e Espaço.

Tópicos relacionados

Criar e excluir exibições

Configure definições de ANS para casos de atendimento ao cliente

Um acordo de nível de serviço (ANS) especifica o tempo em que o serviço deve ser fornecido. Configure definições de ANS que incluem as informações necessárias para criar e progredir ANS para casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Customer Service Management a aplicação usa acordos de nível de serviço com casos de atendimento ao cliente. Um ANS pode ser anexado a um contrato de serviço, a uma empresa e a um produto e pode ser configurado para iniciar, pausar e parar com base em quaisquer atributos de caso de atendimento ao cliente.

Um ANS é associado automaticamente a um caso quando o caso é criado ou atualizado com base nas condições que foram configuradas na definição do ANS. O registro específico que é anexado a um caso é o registro ANS de tarefa, que rastreia os ANS desse caso específico. A tabela ANS de tarefa [task_sla] armazena registros de ANS 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.

Procedimento

- Para obter mais informações sobre ANS, consulte Conceitos de Gestão de nível de serviço .
- Para criar um ANS, consulte Crie uma definição de ANS .

Configurar roteamento e atribuição de caso

O recurso de roteamento do caso usa regras correspondentes e regras de atribuição para identificar casos que atendem a algumas condições e, em seguida, roteiam esses casos para os agentes de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As regras de correspondência são baseadas em dois conjuntos de condições definidos: um que identifica atributos de caso específicos e outro que identifica os recursos de agente mais adequados para lidar com casos com esses atributos.

As regras de atribuição atribuem tarefas automaticamente a usuários e grupos quando as condições em uma regra correspondente são atendidas. Crie uma regra de atribuição para uma regra correspondente usando **Criar regra de atribuição** Link relacionado no formulário Regra de correspondência.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Começar** .
3. Na categoria Gestão de casos, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Encaminhamento e atribuição de caso

Tarefa	Descrição
Crie regras de correspondência para roteamento de caso	As regras de correspondência são baseadas em dois conjuntos definidos de condições, um que identifica atributos de caso específicos e outro que identifica os recursos do agente mais adequados para lidar com casos com esses atributos.
Crie regras de atribuição para roteamento de caso	As regras de atribuição atribuem tarefas automaticamente a usuários e grupos quando as condições em uma regra correspondente são atendidas.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar** .

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Roteamento e atribuição de casos de atendimento ao cliente

Crie uma regra de correspondência para roteamento de caso

Crie uma regra de correspondência para um caso de atendimento ao cliente que identifique os atributos do caso, bem como os recursos 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Encaminhamento e atribuição** > **Regras Correspondentes**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Regra de correspondência.
   Este formulário contém as seguintes seções:
   - Informações básicas da regra
   - Aplica-se a: Use esta seção para criar condições de regra
   - Recurso: Use esta seção para criar condições de agente e grupo de agentes

Formulário Regra de correspondência

Campo	Descrição
Nome	O nome da regra de correspondência.
Ordem de execução	A ordem na qual esta regra de correspondência deve ser executada. Semelhante às regras de negócios, as regras correspondentes são processadas com base na ordem de execução, da mais baixa para a mais alta.
Ativo	Habilite esta caixa de seleção para ativar a regra de correspondência.
Aplica-se a	
Tabela	A tabela que armazena a tarefa para a qual a regra correspondente está sendo criada. O padrão é a tabela case [sn_customerservice_case].
Condições	Use os botões neste campo para criar uma ou mais condições na tabela selecionada. Uma condição é composta por um campo selecionado, um operador e um valor. Adicione condições usando **E.** e. **OU** botões. Exclua condições clicando em **X** à direita de uma condição.
Recurso	
Correspondente	O tipo de método de correspondência de recurso a ser usado para esta regra: Simples, Avançado, Script, Critérios de seleção. Selecione **Simples** para atribuir uma tarefa a um usuário específico. **a.** Clique no ícone de pesquisa ao lado de **Recurso** campo. **b.** Selecione um **Nome da tabela** . **c.** Selecione um **Documento** da tabela. **d.** Clique em **OK**. Selecione **Avançado** para criar um conjunto específico de condições de recursos. Em seguida, use o construtor de condições no **Recurso** campo para identificar essas condições. Selecione **Script** criar um script personalizado para identificar recursos, com o objetivo de retornar uma lista de usuários que tenham as mesmas habilidades da tarefa. A tarefa em consideração é definida no contexto do script. Por exemplo:

Tradução automática

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

Campo	Descrição

	``
	//current has the task record for which the rule is being executed.
	var task = current;
	var skills = task.getValue("skills");
	var skillUtil = new global.SkillsUtils();
	var skilledUsers = skillUtil.getAllSkilledUserIds(skills);
	return skilledUsers;
	``

Recurso	Este campo muda dependendo do tipo de correspondência de recurso selecionado em **Correspondência** campo. Para **Simples** correspondência, use este campo para selecionar uma tabela e um usuário. Para **Avançado** correspondência, use o construtor de condições neste campo para criar uma ou mais condições para identificar um recurso. Essas condições podem ser baseadas na função do usuário, grupo de agentes, habilidades específicas, carga de trabalho ou disponibilidade do agente.
Filtragem baseada em programação	Este campo se aplica a. **Avançado** correspondência. Habilite esta caixa de seleção para filtrar recursos que estão na programação (horas de trabalho) no momento do roteamento.
Script	Para **Script** correspondência. use este campo para criar um script personalizado para identificar recursos. Um script de exemplo está incluído. O retorno esperado de um script personalizado é uma matriz de sys_ids de recursos.

4. Clique em **Enviar**.
   A regra aparece na lista Regras correspondentes.
5. Abra a regra recém-criada na lista Regras de correspondência e adicione os critérios de correspondência desejados.
6. Em **Critérios de seleção** lista relacionada, clique em **Novo** .
7. Selecione um **Critério** .
8. Em **Use para** especifique como você deseja que o critério de correspondência seja usado.

Opção	Descrição
Classificação e exibição	Use o critério para determinar a classificação do agente e exibi-lo em uma coluna no workbench.
Somente exibição	Exibe o critério em uma coluna no workbench, mas não o usa para determinar a classificação do agente.
Somente classificação	Usa o critério para determinar a classificação do agente, mas não o exibe no workbench.

9. Selecione um **Método de classificação** .

Opção	Descrição
Quanto mais, melhor	Por exemplo, mais disponibilidade é melhor ao determinar a 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.

Opção	Descrição
Quanto menos, melhor	Menos casos atribuídos são melhores ao determinar a classificação do agente.

10. Clique em **Enviar**.
    O critério aparece no formulário Regra de correspondência em **Critérios de seleção** lista relacionada.
11. **Opcional:** Em **Critérios de seleção** lista relacionada, defina uma **Limite** para o critério.
    Um limite define um requisito mínimo para um critério. Se necessário, personalize a lista e adicione **Limite** campo.

Crie uma regra de atribuição para roteamento de caso

Crie uma regra que atribua os casos que atendem aos critérios de regra de correspondência a um agente de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra a regra de correspondência desejada.
2. Selecione **Criar regra de atribuição** link relacionado.
   Você também pode criar uma regra de atribuição navegando até **Encaminhamento e atribuição** > **Regra de atribuição** e selecionando **Novo** .
3. Preencha os campos no formulário Regra de atribuição.

Formulário de Regra de Atribuição

Campo	Descrição
Nome	O nome da regra de atribuição.
Aplicação	O nome da aplicação à qual esta regra de atribuição pertence. A aplicação padrão é **Global**.
Ordem	A ordem na qual esta regra de atribuição é executada. Semelhante às regras de negócios, as regras de atribuição são processadas com base na ordem de execução, da mais baixa para a mais alta.
Ativo	Habilite esta caixa de seleção para ativar a regra de correspondência. Somente regras de atribuição ativas têm efeito.
Aplica-se a	
Tabela	A tabela que armazena a tarefa para a qual a regra de atribuição está sendo criada. Esta lista mostra somente as tabelas e as exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da regra de atribuição. Se você selecionar uma tabela personalizada que estenda a tabela de tarefas, será preciso limpar o cache da instância navegando até https://<instance_name>.service-now.com/cache.do para que a regra de atribuição funcione. **⚠ Aviso:** Limpar o cache do sistema pode afetar o desempenho geral e degradar os tempos de resposta do sistema. Não execute limpezas de cache durante o horário comercial e não acione limpezas de cache automaticamente.
Condições	As condições nas quais a regra de atribuição será 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
	Use os botões neste campo para criar uma ou mais condições na tabela selecionada. Uma condição é composta por um campo selecionado, um operador e um valor. Adicione condições usando **E.** e. **OU** botões. Exclua condições selecionando **X** à direita de uma condição.
Atribuir a	
Usuário	O usuário a ser atribuído à tarefa.
Grupo	O grupo de atribuição a ser atribuído à tarefa.
Script	
Script	Um script para determinar a funcionalidade de regra de atribuição avançada. Os scripts fornecem acesso às variáveis current.variable_pool.

4. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Defina regras de atribuição

Configurar Gestão de habilidades

Gerencie dados de habilidades em um local central para agentes de atendimento ao cliente e itens de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para configurar a gestão de habilidades, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Começar** .
3. Na categoria Gestão de habilidades, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração da Gestão de habilidades

Tarefa	Descrição
Gerenciar habilidades	Organize dados de habilidades de agentes e itens de trabalho em um local centralizado.
Atribua habilidades a itens de trabalho	Crie regras para identificar habilidades e associá-las automaticamente a itens de trabalho.
Atribua habilidades aos agentes de atendimento ao cliente	Identificar as habilidades que cada agente tem para trabalhar nas tarefas e atribuí-las ao 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.

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.

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.

Tradução automática

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

- [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 **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.

Tradução automática

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

Tradução automática

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

Configurar workbench de atribuição

O workbench de atribuição usa critérios configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral. Os gerentes podem exibir esses resultados e clicar em um botão para atribuir uma tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há três tipos de critérios de correspondência disponíveis para seleção:

- Correspondência simples
- Agregado
- Com script

Depois de criar critérios de correspondência, crie uma configuração para o workbench de atribuição criando uma regra de correspondência do tipo **Critérios de seleção** e selecionando os critérios de correspondência desejados.

Se necessário, defina as propriedades do workbench de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Começar** .
3. Na categoria Gestão de casos, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Configurar Workbench de atribuição

Tarefa	Descrição
Criar critérios de correspondência do workbench de atribuição	O workbench de atribuição usa critérios de correspondência configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral. Para criar critérios de correspondência, selecione o tipo e use os campos relacionados a esse tipo para criar a consulta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Crie uma configuração do workbench de atribuição	Depois de criar critérios de correspondência, crie uma configuração para o workbench de atribuição criando uma regra de correspondência do tipo **Critérios de seleção** e selecionando os critérios de correspondência desejados.
Configure as propriedades do workbench de atribuição	Configure as propriedades relacionadas à exibição do workbench de atribuição.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar** .

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Visão geral do workbench de atribuição

Critérios de correspondência para atribuição de caso

Regras de correspondência para atribuição de caso

Criar critérios de correspondência do workbench de atribuição

Crie um ou mais critérios de correspondência que podem ser usados em uma configuração de workbench de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O workbench de atribuição usa critérios de correspondência configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral. A tabela Critérios de correspondência [matching_dimension] armazena o critério individual que pode ser adicionado a uma regra de correspondência para criar uma configuração de workbench de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Encaminhamento e atribuição** > **Critério**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** e um **Descrição** para o critério.
4. Selecione **Tipo** de critério de correspondência.

Opção	Descrição
Correspondência simples	Cria uma correspondência um para um. Por exemplo, corresponda o fuso horário de um agente ao fuso horário de um local de tarefa.
Agregado	Usa uma consulta simples como entrada e fornece resultados agregados. A consulta retorna um conjunto de usuários.
Com script	Inclui uma consulta com script que retorna uma lista de usuários.

5. Para criar um **Correspondência simples** critério, preencha os seguintes campos.

Tradução automática

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

Campos de critério de correspondência simples

Campo	Descrição
Aplica-se a	O tipo de tarefa ao qual este critério se aplica.
Campo	O campo da tabela de tarefas selecionada que você deseja corresponder.
Tabela de Recursos	A tabela que armazena o recurso a ser usado para este critério de correspondência.
Campo de Correspondência de Recurso	O campo da tabela de recursos que você deseja corresponder.
Campo de Recurso	O campo de recurso a ser exibido para os registros de tarefa que correspondem aos registros de recursos.

6. Para criar um **Agregado** critério, preencha os seguintes campos.

Campos de critério agregados

Campo	Descrição
Tabela agregada	O tipo de tarefa ao qual este critério se aplica.
Filtro agregado	Use o Construtor de condições para criar uma consulta que retorna um conjunto de usuários da tabela de tarefas selecionada. Por exemplo, crie uma consulta que retorne casos de atendimento ao cliente com os seguintes estados: Novo, Aberto, Aguardando informações.
Campo agregado	O campo da tabela de tarefas selecionada a ser exibido para os registros de tarefa que correspondem às condições de consulta.

7. Para criar um **Script** critério, preencha os seguintes campos.

Campos de critério com script

Campo	Descrição
Script	Crie um script personalizado que retorna uma lista de usuários. Um script de exemplo está incluído. O retorno esperado de um script personalizado é uma matriz de sys_ids de recursos.
Campo agregado	O campo da tabela de tarefas selecionada a ser exibido para os registros de tarefa que correspondem às condições de consulta.

8. **Opcional:** Insira um **Nome de exibição** .
9. **Opcional:** Habilite o. **Referência de uso** campo.
   Se você usar um campo de referência, preencha os seguintes campos.

Campos de referência

Campo	Descrição
Tabela de Referência	A tabela que armazena as informações referenciadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Filtro de Referência	Adicione condições de filtro para retornar as informações de referência desejadas.
Campo de Referência	O campo da tabela de referência selecionada a ser exibido para os registros que correspondem às condições do filtro.
Rótulo de filtro de IU	O rótulo deste campo que aparece no workbench de atribuição

10. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Critérios de correspondência para atribuição de caso

Crie uma configuração do workbench de atribuição

Use uma regra de correspondência para criar uma configuração para o workbench de atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração do workbench de atribuição é armazenada em uma regra de correspondência baseada em **Critérios de seleção** tipo de correspondência. A configuração padrão usa **Recomendação para atribuição de caso** regra de correspondência, que inclui três dos quatro critérios de correspondência padrão:

- Disponibilidade Hoje
- Habilidades correspondentes
- Casos Atribuídos

Você pode modificar ou criar critérios de correspondência e, em seguida, modificar o. **Recomendação para atribuição de caso** regra de correspondência conforme necessário ou você pode criar sua própria configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Encaminhamento e atribuição** > **Regras Correspondentes** Para acessar a lista Regras correspondentes.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** para a regra de correspondência.
4. Se desejar, insira um **Ordem de execução** para a regra de correspondência.
   Esta é a ordem na qual esta regra de correspondência deve ser executada. Semelhante às regras de negócios, as regras correspondentes são processadas com base na ordem de execução, da mais baixa para a mais alta.
5. Em **Aplica-se a.** , selecione **Tabela** que armazena a tarefa para a qual a regra correspondente está sendo criada.
6. Use **Condições** campo para criar uma ou mais condições na tabela selecionada.
   Uma condição é composta por um campo selecionado, um operador e um valor. Adicione condições usando **E.** e. **OU** botões. Exclua condições clicando em **X** à direita de uma condição.
7. Em **Recurso** , selecione **Critérios de seleção** em **Correspondência** campo.
8. 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.

9. Na lista Regras de correspondência, abra a regra de correspondência que você acabou de criar.
10. Em **Critérios de seleção** lista relacionada, clique em **Novo** .
    O formulário Selecionar critério é aberto.
11. Selecione um **Critério** Na lista Critérios de correspondência.
12. Selecione como o critério será usado no **Use para** campo.

Opção	Descrição
Classificação e exibição	Usa o critério para determinar a classificação do agente e o exibe em uma coluna no workbench.
Somente exibição	Exibe o critério em uma coluna no workbench, mas não o usa para determinar a classificação do agente.
Classificação e sem exibição	Usa o critério para determinar a classificação do agente, mas não o exibe no workbench.

13. Selecione um **Método de classificação** .

Opção	Descrição
Quanto mais, melhor	Um valor maior é melhor. Por exemplo, mais disponibilidade é melhor ao determinar a classificação do agente.
Quanto menos, melhor	Um valor menor é melhor. Menos casos são melhores ao determinar a classificação do agente.

14. Clique em **Enviar**.
15. Repita as etapas 10 a 14 para cada critério a ser adicionado à regra de correspondência.
16. Se desejar, altere o peso de um critério clicando duas vezes em **Peso** . **Critérios de seleção** lista relacionada e inserção de um novo peso.
    Cada critério de correspondência tem um peso atribuído. Por padrão, os critérios de correspondência na regra de correspondência Recomendação para atribuição de caso têm um peso atribuído de 10. Você pode atribuir um peso maior aos critérios mais importantes.
17. Se desejar, defina o limite para um critério clicando duas vezes em **Limite** . **Critérios de seleção** lista relacionada e inserção de um número de limite.
    Um limite define um requisito mínimo para um critério. Pode ser necessário personalizar a lista e adicionar o. **Limite** coluna.
18. Se desejar, defina um critério ativo ou inativo clicando duas vezes em **Ativo** . **Critérios de seleção** lista relacionada e seleção **verdadeiro** ou **falso** .
    A mudança dessa configuração tem impacto imediato na classificação do agente. Pode ser necessário personalizar a lista e adicionar o. **Ativo** coluna.

Configure as propriedades do workbench de atribuição

Configure as propriedades relacionadas à exibição do workbench de atribuição.

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** > **Encaminhamento e atribuição** > **Propriedades**.
2. Defina as propriedades a seguir, conforme necessário.

Opção	Descrição
Título do botão de macro *assignment_workbench.find.agents.title*	Cria o título do botão de macro no formulário de tarefa. O padrão é **Encontrar agentes** .
Quando habilitado, abre o workbench de atribuição em uma nova janela *assignment_workbench.new.window*	Abre o workbench de atribuição em uma nova janela. O padrão é **Falso** .
Número de agentes por página *assignment_workbench_no_of_agents*	Defina esta propriedade como 20, 30 ou 50 agentes. Para obter melhor desempenho, não use mais de 50 agentes por página. O padrão é **30**.

3. Clique em **Salvar**.

Configurar a gestão de problemas graves

A gestão de problemas graves permite a comunicação com o cliente para problemas que afetam um público mais amplo. Use este recurso para identificar proativamente os clientes afetados, fornecer informações a esses clientes e gerenciar o processo de resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este recurso permite gerenciar com eficiência o processo de comunicação e resolução de problemas que afetam vários clientes. Com a Gestão de problemas graves, você pode identificar clientes afetados que ainda não relataram um problema e criar casos proativamente para esses clientes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Começar** .
3. Na categoria Gestão de casos, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Gestão de ocorrências graves

Tarefa	Descrição
Ativar Gestão de ocorrências graves	Ative o plug-in Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt).
Configurar propriedades do Atendimento ao cliente	Habilite uma propriedade do sistema para sincronizar dados entre casos primários e secundários.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar** .

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi 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.

Tópicos relacionados

Visão geral da gestão de problemas graves

Ativar Gestão de ocorrências graves

Ative o plug-in Gestão de problemas graves para usar o recurso de gestão de problemas graves.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este plug-in requer:

- Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]
- Comunicações direcionadas [com.sn_publications]
- Gestão de comunicações de tarefa [com.snc.task_communication_management]

A gestão de problemas graves usa o recurso Listas de destinatários de comunicações direcionadas para identificar os clientes afetados.

Nota:
Se você instalou o plug-in Proactive Customer Service Operations, o plug-in Gestão de problemas graves será ativado por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in com.sn_majorissue_mgt.
3. Clique em **Ativar**.

Configure a sincronização de casos

Configure as propriedades do sistema de gestão de problemas graves para habilitar a sincronização entre casos principais e casos secundários associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Habilite o. **Sincronize campos do caso primário para o secundário** propriedade.
3. Em **Lista separada por vírgulas de campos que sincronizam de casos primários para secundários** , adicione uma lista separada por vírgulas de campos que são sincronizados do caso principal para cada um dos casos secundários associados.
4. **Opcional:** Defina **Processa ANS de forma assíncrona durante a criação e sincronização de caso primário para secundário** Propriedade como falsa para processar o ANS de forma síncrona. Esta propriedade está habilitada por padrão.
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.

Comunicações direcionadas

A aplicação Comunicações direcionadas fornece a capacidade de criar e enviar artigos e e-mails para clientes internos e externos.

Usuários com as funções de autor de publicações (sn_publications.author) e administrador de publicações (sn_publications.admin) podem usar o aplicativo Comunicações direcionadas para criar artigos de publicação e e-mails para funcionários, contatos e contas de clientes e consumidores. Os artigos estão disponíveis para exibição nos portais de autoatendimento e também podem ser enviados como notificações por e-mail.

Cada artigo de publicação inclui conteúdo e uma lista especificada de destinatários. Os artigos também podem incluir notificação por e-mail opcional. As listas de destinatários podem ser criadas dinamicamente usando um construtor de condições para identificar as condições desejadas, executando scripts ou carregando arquivo manual. Os destinatários podem ser adicionados ou removidos de uma lista manualmente, e as listas podem ter registros gerados dinamicamente e adicionados manualmente do mesmo tipo.

Ao criar um artigo, os autores da publicação especificam uma data de publicação e uma data de expiração. O sistema usa essas datas para publicar e expirar automaticamente o artigo. Os autores também podem solicitar uma revisão antes de publicar um artigo. Os artigos podem incluir uma notificação por e-mail opcional que é enviada a todos os destinatários na lista de destinatários quando o artigo é publicado. Nesta notificação por e-mail, todos os destinatários são incluídos em um **cco** lista para manter a privacidade.

Nota:
Os delegados de usuários da lista de destinatários não recebem notificações por e-mail publicadas.

O processo de publicação de artigos é baseado em fluxos de trabalho e dois fluxos de trabalho padrão são fornecidos: Um para publicar artigos instantaneamente e outro que requer aprovação antes da publicação. Os administradores de publicação podem atualizar fluxos de trabalho e adicionar usuários com a função de aprovador de publicações (sn_publications.approver) para executar revisões. Autores e administradores podem monitorar publicações e ver quais usuários receberam e visualizaram as informações.

Os contatos do cliente e os consumidores podem exibir publicações fazendo login no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor e clicando em **Publicações** link no cabeçalho do portal. Os funcionários podem exibir essas publicações navegando até **Comunicações Direcionadas** > **Publicações** no navegador de aplicações.

Nota:
Para obter mais informações, consulte, Componentes instalados com plug-ins adicionais para Customer Service Management

Fases do artigo de publicação

Os artigos de publicação progridem por várias fases que são exibidas em um formatador de fluxo de processo no formulário de publicação.

Fases de publicação

Fase	Definição
Autor	O estado inicial do processo de criação da publicação.
Revisão	Publicações que estão aguardando revisão. Uma publicação não pode ser atualizada quando está em **Revisão** fase.

Tradução automática

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

Fases de publicação

Fase	Definição
Pronto para publicar	Publicações que foram revisadas e estão prontas para serem publicadas.
Publicado	Publicações que atingiram a sua **Data de publicação** .
Expirado	Publicações que atingiram seus **Data de vencimento** ou que expiraram manualmente.
Cancelado(a)	Publicações pendentes que foram canceladas.

Os estados são mostrados em um formatador de fluxo de processo na parte superior do formulário de publicação. O estado atual é indicado por um sublinhado azul. Os estados que foram concluídos são indicados por uma marca de seleção azul.

Listas de publicação

O menu da aplicação Comunicações direcionadas inclui várias exibições de registros de publicação.

Listas de publicações

Estado	Definição
Publicações Ativas	Inclui publicações nas seguintes fases: • Autor • Revisão • Pronto para publicar • Publicado
Publicações Preliminares	Inclui publicações que foram criadas e enviadas para revisão.
Publicações Expiradas	Inclui publicações que atingiram seus **Data de vencimento** ou foram definidos como **Expirado** .

Fluxos de trabalho de comunicações direcionadas

A partir da versão Zurich, os fluxos de trabalho de publicação legados para a aplicação Comunicações direcionadas (com.sn_publications) foram migrados para fluxos low code em Workflow Studio . A funcionalidade dos fluxos permanece a mesma.

Se os clientes personalizaram os fluxos de trabalho legados, um script de correção desativará os novos fluxos e ativará os fluxos de trabalho legados durante o upgrade da instância.

Nota:
Os novos fluxos serão ativados somente se os fluxos de trabalho legados não tiverem sido personalizados.

Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho de publicação de comunicações direcionadas .

Tradução automática

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

Listas de destinatários

Crie a lista de destinatários para comunicações direcionadas que podem incluir usuários internos, clientes, contas, contatos e consumidores. Você pode criar a lista de destinatários usando os métodos de importação de usuário, listas dinâmicas ou script.

Quando um artigo é publicado, os destinatários desta lista podem exibir o artigo no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor. Os destinatários também podem receber notificações por e-mail opcionais.

As listas de destinatários também são usadas pela aplicação Gestão de problemas graves para criar casos secundários para um caso grave.

As listas de destinatários são criadas das seguintes maneiras:

- Criando uma lista de usuários importados.
- Criando uma lista dinâmica com base nas condições selecionadas.
- Criando um script.

As listas de destinatários podem ter registros gerados dinamicamente e adicionados manualmente do mesmo tipo.

O administrador do sistema pode gerenciar um trabalho agendado para atualizar as listas de destinatários. Este trabalho agendado, *`Targeted Communications Refresh recipient list`*adiciona novos destinatários a cada um dos artigos publicados ativos. Os novos destinatários recebem notificação por e-mail do artigo e recebem acesso para exibi-lo no portal.

Crie uma lista de destinatários importando informações de contato

Crie uma lista de destinatários importando informações de contato. Para contatos, os tipos de arquivo compatíveis incluem xls e csv.

Vários arquivos podem ser importados para a mesma lista de destinatários, com novos destinatários anexados ao arquivo da lista de destinatários. O sistema verifica se as contas e os contatos existem no sistema e importa somente os existentes. Entradas duplicadas não são criadas. No final do processo de importação, o sistema exibe um status com o número de registros importados e rejeitados.

O sistema usa o sys_id e os atributos de endereço de e-mail para corresponder aos contatos. Primeiro, ele procura uma correspondência sys_id correspondente. Se não for encontrado, ele procurará um endereço de e-mail correspondente. Se nenhum for encontrado, o registro será rejeitado.

Crie uma lista de destinatários importando informações de conta, consumidor ou usuário interno

Crie uma lista de destinatários importando informações de conta, consumidor ou usuário interno. O tipo de arquivo compatível é xls.

O sistema usa os seguintes atributos para corresponder aos registros importados:

- Conta: Usa o sys_id e o número da conta. Tenta corresponder o sys_id. Se não for encontrado, tentará corresponder usando o número da conta. Se nenhum for encontrado, o registro será rejeitado.
- Usuário e consumidor: Usa o sys_id ou o endereço de e-mail. Tenta corresponder o sys_id. Se não for encontrado, tentará corresponder o endereço de e-mail. Se nenhum for encontrado, o registro será rejeitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Os nomes das colunas diferenciam maiúsculas de minúsculas. Por exemplo, use **sys_id** e. **número** para contas e. **e-mail** para consumidores e usuários.

Crie uma lista de destinatários usando um script

Crie uma lista de destinatários usando um script com estas entidades compatíveis: Contato, empresa/conta, consumidor e usuário interno. A saída do script é uma matriz de sys_ids da entidade correspondente. Depois de criar a lista de destinatários, o sistema mostra o número total de registros identificados, adicionados à lista e rejeitados.

Para criar uma lista de destinatários usando um script, selecione Condição dinâmica em **Método** No formulário Lista de destinatários e habilite **Mostrar script** caixa de seleção. Em seguida, crie seu script no **Script** campo.

Fluxos de trabalho de publicação de comunicações direcionadas

A aplicação Comunicações direcionadas (com.sn_publications) inclui fluxos de trabalho padrão que são usados para publicar artigos.

A aplicação inclui dois fluxos de trabalho de publicação:

- **Publicação instantânea** publica um artigo instantaneamente.
- **Publicar com aprovação** : requer aprovação antes da publicação.

Migração de fluxos de trabalho para fluxos do Workflow Studio

Começando com Zurich Fluxos de trabalho legados da aplicação Comunicações direcionadas foram migrados para fluxos low-code em Workflow Studio . A funcionalidade dos novos fluxos permanece a mesma.

Durante um upgrade, a lógica verifica se um fluxo de trabalho de publicação ou sua configuração foi personalizada.

- Se forem detectadas personalizações nos fluxos de trabalho ou na configuração, o sistema reverterá para os fluxos de trabalho legados e desabilitará os novos fluxos e as configurações relacionadas.
- Se nenhuma personalização for detectada, o sistema substituirá os fluxos de trabalho legados pelos novos fluxos.

Esta lógica de upgrade garante que as personalizações sejam preservadas e não sejam substituídas.

Resumo das ações de upgrade

A tabela a seguir fornece um resumo das ações que ocorrem durante o upgrade, dependendo do fluxo de trabalho de publicação e da personalização da configuração.

Resumo das ações de upgrade

Configuração	Personalização detectada	Nenhuma personalização detectada
Fluxos de trabalho legados	Habilitado	Desativado
Novos fluxos	Desativado	Habilitado
Políticas de IU legadas	Habilitado	Desativado

Tradução automática

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

Resumo das ações de upgrade

Configuração	Personalização detectada	Nenhuma personalização detectada
Novas políticas de IU	Desativado	Habilitado
Regras de negócios legadas	Habilitado	Desativado
Novas regras de negócio	Desativado	Habilitado
Valor de configuração do fluxo de trabalho	Defina como fluxos de trabalho legados	Definido como novos fluxos

Principais etapas durante o upgrade para Zurich

A tabela a seguir descreve as principais etapas que o sistema executa durante o upgrade para a versão Zurich.

Principais etapas durante o upgrade para Zurich

Etapa	Descrição
1. Detecção de personalização	A lógica verifica se os fluxos de trabalho legados ou o registro da tabela sn_publications_workflow_config 6c9b0e65c30112004bd67bfaa2d3ae56 foram personalizados. Se forem encontradas personalizações, o sistema reverterá para os fluxos de trabalho legados.
2. Ativação do fluxo de trabalho legado	• As versões legadas dos fluxos de trabalho estão ativadas: ◦ Publicação instantânea ◦ Publicar com aprovação • O script escolhe a versão correta do fluxo de trabalho com base nos plug-ins instalados. • Se o plug-in Base de atendimento ao cliente estiver ativo, o script ativará as seguintes versões de fluxo de trabalho: ◦ Publicação instantânea (Base): E7de79b7c3401300e7c7d44d81d3aece ◦ Publicar com aprovação (Base): 33987078c3d01300e7c7d44d81d3ae2f • Se o plug-in não estiver ativo, o script ativará as seguintes versões de fluxo de trabalho: ◦ Publicação instantânea: F6d5c49a93201300ac40f5be867ffb3f ◦ Publicar com aprovação: 5be6c89a93201300ac40f5be867ffba1

Tradução automática

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

Etapa	Descrição

Nova desativação do fluxo 3	• Os novos fluxos do Flow Designer para publicações estão desativados:
	  ○ Publicar com fluxo de aprovação
	  ○ Fluxo de publicação instantânea
	• Todos os snapshots desses fluxos também estão desativados.

4. Gestão de políticas de IU	• As políticas de IU legadas estão ativadas:
	  ○ Campo do aprovador obrigatório (legado)
	  ○ Ocultar campo do aprovador (legado)
	  ○ Mostrar fluxo de trabalho legado
	• Novas políticas de IU estão desativadas:
	  ○ Ocultar campo do aprovador
	  ○ Mostrar fluxo do processo
	  ○ Campo do aprovador obrigatório

5. Gestão de regras de negócio	• As regras de negócios legadas para iniciar o fluxo de trabalho de publicação antigo estão ativadas. • Novas regras de negócios relacionadas a novos fluxos estão desativadas.
6. Atualização da configuração do fluxo de trabalho	O registro de configuração do fluxo de trabalho (sn_publication_workflow_config) é atualizado para apontar para o fluxo de trabalho do processo correto: • Se fluxos de trabalho legados estiverem presentes, a configuração será definida para usar o fluxo legado correspondente. • Caso contrário, o padrão será o Fluxo de publicação instantânea.

O que fazer antes e depois do upgrade

Siga estas etapas antes e depois de atualizar para Zurich versão:

- Antes de atualizar, revise as personalizações do fluxo de trabalho de publicação.
- Após o upgrade, verifique se os fluxos de trabalho, fluxos, políticas de IU e regras de negócios corretos estão ativos conforme o esperado.
- Se você quiser usar os novos fluxos, remova as personalizações e reative os novos fluxos e as configurações 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.

Se forem detectadas personalizações durante o upgrade

Configuração	Se a personalização for detectada (sys_id)
Fluxos de trabalho legados	Ativado: • Publicação instantânea: A958563d76302004f1e82285e6103ae • Publicar com aprovação: 51a2f923d76302004f1e82285e610355
Novos fluxos	Desativado: • Publicar com aprovação: E91f81a9a3e352107e9d8b8651e6137 • Publicação instantânea: Ec48616da36752107ee9d8b8651e611f
Políticas de IU legadas	Ativado: • Aprovador obrigatório: Df2ea83bc34112004bd67bfaa2d3aef5 • Ocultar aprovador: 3afeac3bc34112004bd67bfaa2d3ae29 • Mostrar fluxo de trabalho legado: 567136f84f0c62107e9a701b1ce0b31
Novas políticas de IU	Desativado: • Aprovador obrigatório (fluxo): 5a0f230ea3a312107e9d8b8651e6110 • Ocultar aprovador (fluxo): 26d92306a3a312107e9d8b8651e6107 • Mostrar fluxo do processo: 57f5c434a39b52107e9d8b8651e61e4
Regras de negócios legadas	Ativado: • Nova publicação: 11eb8390c3a012004bd67bfaa2d3aeb8 • Lista de aprovadores necessária: 6a88a328c39112004bd67bfaa2d3ae04
Novas regras de negócio	Desativado: Lista de aprovadores necessária (novos fluxos): 47b133b2a36b12107e9d8b8651e61d1
Valor de configuração do fluxo de trabalho	Definido como fluxo legado:

Tradução automática

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

Configuração	Se a personalização for detectada (sys_id)
	• Registro de configuração: 6c9b0e65c30112004bd67bfaa2d3ae56 • Sys_ids do fluxo de trabalho legado: A95875563d76302004f1e82285e6103ae, 51a2f923d76302004f1e82285e610355

Atualização da tabela de Configuração do fluxo de trabalho

O upgrade para Zurich adiciona as seguintes colunas à tabela Configuração do fluxo de trabalho [sn_publications_workflow_config]:

- **Fluxo de trabalho do processo** (Campo de fluxo do Workflow Studio)
- **Fluxo de trabalho** (campo de fluxo de trabalho legado)
- **Aprovadores**

Adicionar ou remover um aprovador

Facilite o processo de aprovação adicionando ou removendo aprovadores do fluxo de trabalho de publicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_publications.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunicações Direcionadas** > **Fluxo de Trabalho de Publicação**.
2. Selecione um fluxo de trabalho.
   Os aprovadores atribuídos ao fluxo de trabalho são exibidos em **Aprovadores** campo.
3. Para adicionar um aprovador, clique em **Editar aprovadores** ao lado de **Aprovadores** E selecione um aprovador na lista Usuários.
   Esta lista inclui usuários com a função sn_publications.approver. O usuário selecionado é adicionado ao **Aprovadores** campo. Aprovações em fluxos de trabalho é uma funcionalidade da plataforma. Para obter mais informações, consulte Approval and rollback workflow activities .
4. Para remover um aprovador, clique em **Editar aprovadores** ao lado de **Aprovadores** , selecione o nome do aprovador e clique em **Remover** .
   O nome do aprovador é removido do **Aprovadores** campo.
5. Clique em **Atualizar**.

Criar uma lista de destinatários

Crie e salve uma lista de usuários para receber comunicações direcionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_publications.author, sn_publications.admin, sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_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

Uma lista de destinatários pode incluir usuários internos, contas, contatos ou consumidores. Crie uma lista de destinatários usando um dos seguintes métodos:

- Importando uma lista de usuários.
- Criando uma lista dinâmica com base nas condições selecionadas.
- Criando um script.

As listas de destinatários podem ter registros gerados dinamicamente e adicionados manualmente do mesmo tipo.

Nota:
Você deve criar pelo menos uma lista de destinatários antes de criar uma publicação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunicações Direcionadas** > **Listas de destinatários**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Lista de destinatários.

Formulário Lista de destinatários

Campo	Descrição
Nome	O nome da lista.
Tipo	O tipo de destinatários a serem incluídos na lista. ◦ Contatos (customer_contacts) ◦ Usuários internos (sys_user) ◦ Consumidores (csm_consumer) ◦ Contas (customer_account)
Estado	O estado da lista de destinatários. ◦ **Novo** : a lista ainda não foi gerada. Clique em **Atualizar lista de destinatários** . ◦ **Em andamento** : a lista está sendo gerada no momento. (Você só pode ver este estado ao gerar uma lista muito grande de destinatários.) ◦ **Concluído** : a lista foi gerada.
Método	Método usado para gerar a lista de destinatários. ◦ **Carregar arquivo** : Crie uma lista carregando informações do usuário de um arquivo .xlsx do Excel selecionado. ◦ **Condição dinâmica** : crie uma lista selecionando condições no construtor de condições ou adicionando um script. **Nota:** Para excluir usuários inativos do recebimento de e-mails, use o Construtor de condições para excluir usuários inativos da lista de destinatários.
Escolher Arquivo	. **Método** . **Carregar arquivo** , Baixe um modelo do Excel e selecione um arquivo .xlsx que contenha as informações 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.

Campo	Descrição
	Os modelos variam de acordo com a entidade selecionada no campo **Tipo**. Para contas, o modelo inclui colunas para sys_id e valores de número de conta. Para contatos, consumidores e usuários internos, o modelo inclui colunas para valores de sys_id e e-mail.
Mostrar Script	. **Método** . **Condição dinâmica** habilite esta caixa de seleção para criar uma lista de destinatários usando um script. Habilitar esta caixa de seleção exibe **Script** campo.
Script	O script usado para criar uma lista de destinatários.
Tabela	A tabela que armazena as informações do usuário. Dependendo da seleção em **Tipo** , este campo exibe: ◦ Contato [customer_contact] ◦ Usuário [sys_user] ◦ Consumidor [csm_consumer] ◦ Conta [customer_account]
Campo de usuário	O campo que faz referência ao registro do usuário na tabela Usuário (sys_user). Para os seguintes tipos de listas de destinatários, este é o sys_id: ◦ Contatos (customer_contacts) ◦ Usuários internos (sys_user) ◦ Consumidores (csm_consumer)
Campo da conta	O campo na tabela selecionada que armazena as informações da conta. Este campo é exibido para os seguintes tipos de listas de destinatários: **Contas** .
Condições	Use os botões neste campo para criar uma ou mais condições na tabela selecionada. Uma condição é composta por um campo selecionado, um operador e um valor. Adicione condições usando os botões AND e OR. Exclua condições clicando no botão Excluir à direita de uma condição.

4. Clique em **Enviar**.
   Para listas de destinatários criadas por carregamento de arquivo, clique em **Enviar** Valida os registros no arquivo do Excel. Após a validação, o sistema exibe uma janela pop-up com os resultados do carregamento, incluindo registros de usuário válidos e inválidos.

Edite uma lista de destinatários

Modifique as listas de destinatários de comunicação de destino usando a coluna adicionada dinamicamente na lista relacionada de destinatários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author, sn_publications.admin, sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. **Destinatários** a lista relacionada inclui **Adicionado dinamicamente** Coluna que exibe Verdadeiro ou Falso, dependendo de como um registro foi 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.

- Verdadeiro para registros gerados dinamicamente, usando o Construtor de condições ou executando um script.
- Falso para registros adicionados manualmente, usando **Editar** botão no **Destinatários** lista relacionada ou por carregamento de arquivo.

. **Comunicação ativa** A coluna é definida como verdadeira por padrão para registros adicionados dinamicamente e manualmente. Este campo indica se o destinatário precisa ou não de comunicação ativa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunicações Direcionadas** > **Listas de destinatários**.
2. Selecione a lista desejada.
3. Em **Destinatários** lista relacionada, clique em **Editar** .
4. Use as setas para adicionar ou remover registros.
5. Clique em **Salvar**.

Crie uma publicação

Crie uma publicação para enviar artigos ou e-mails para clientes internos ou externos. Você pode especificar o tipo de conteúdo e incluir um e-mail opcional.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Duas opções a serem consideradas ao criar uma publicação:

- Incluir a notificação por e-mail opcional (padrão)
- Selecione o tipo de conteúdo: HTML ou Wiki

Depois de criar um artigo, há duas opções de publicação:

- **Enviar:** define a fase como **Autor** e salva o registro de publicação.
- **Enviar para revisão:** define a fase como **Revisão** e envia a publicação para o aprovador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunicações Direcionadas** > **Criar Nova Publicação**.
2. Preencha os campos no formulário de publicação.

Formulário de publicação

Campo	Descrição
Número	O número da publicação gerado automaticamente.
Tipo de conteúdo	O tipo de dados incluídos na publicação. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ HTML: Este conteúdo pode incluir texto formatado em Rich Text (RTF), imagens, anexos e links. Insira os dados de publicação em **Conteúdo** campo. ○ Wiki: Este conteúdo pode incluir texto sem formatação. Insira os dados de publicação em **Wiki** 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
	A seleção padrão é HTML.
Categoria	Se desejar, selecione uma categoria para a publicação. As seguintes categorias estão disponíveis: ○ Defeito ○ Indisponibilidade ○ Informações
Listas de destinatários	Selecione uma lista predefinida para direcionar clientes específicos. As listas de destinatários são criadas pelo autor ou administrador da publicação.
Descrição Resumida	Uma breve descrição ou título da publicação.
Data de publicação	Selecione a data de publicação como qualquer data futura. As publicações são enviadas automaticamente quando a data e a hora de publicação são atingidas.
Data de vencimento	Selecione a data de vencimento. Esta data deve ser pelo menos um dia após **Data de publicação** . As publicações expiram automaticamente quando a data e a hora de vencimento são atingidas.
Ignorar notificação	Selecione **Ignorar notificação** se você quiser ignorar a notificação após criar a publicação. **Nota:** Ao marcar a caixa de seleção Ignorar notificação, o. **Modelo de e-mail** o campo é desabilitado e. **Anexar links** o campo desaparece.
Modelo de e-mail	PESQUISE e adicione um modelo de e-mail da lista ou adicione um novo modelo de e-mail para enviar artigos aos clientes.
Incluir links de anexo	Inclua links para todos os anexos na visualização de notificação por e-mail.
Conteúdo	Este campo aparece quando você seleciona **HTML** . **Tipo de conteúdo** . Insira o texto da publicação neste campo. O conteúdo HTML pode incluir texto formatado em Rich Text (RTF), imagens, anexos e links.
Wiki	Este campo aparece quando você seleciona **Wiki** . **Tipo de conteúdo** . Clique no botão Texto wiki e insira o texto da publicação neste campo. O conteúdo wiki pode incluir texto sem formatação.

3. Clique em uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Enviar	A fase está definida como **Autor** e o registro de publicação é salvo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Enviar para revisão	A fase está definida como **Revisão** e a publicação é enviada ao aprovador para revisão. Os aprovadores podem navegar até **Autoa tendimento** > **Minhas aprovações** para ver uma lista de solicitações de revisão.

Publique uma publicação

Publique automaticamente uma publicação com uma notificação por e-mail opcional para enviar aos clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As publicações são publicadas automaticamente na data e hora selecionadas em **Data de publicação** Campo no formulário Publicação. Ao criar uma publicação, defina **Data de publicação** e o. **Data de vencimento** campos para controlar quando a publicação é publicada automaticamente e expira.

Nota:
Uma ação de IU para publicar manualmente uma publicação não está disponível pronta para uso. Se necessário, o administrador do sistema pode Crie uma ação de IU E adicione-o ao formulário de publicação.

Ao criar uma publicação, você também pode incluir uma notificação por e-mail opcional que é enviada a todos os destinatários na lista de destinatários quando a publicação é publicada. Nesta notificação por e-mail, todos os destinatários são incluídos em um **cco** lista para manter a privacidade.

Nota:
Para excluir usuários inativos do recebimento de e-mails, use o Construtor de condições para excluir usuários inativos da lista de destinatários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**.
2. Selecione a publicação desejada.
3. Exiba a data em **Data de publicação** campo.
   O sistema publica automaticamente a publicação nesta data e hora e envia uma notificação por e-mail para os destinatários na lista de destinatários.

Nota:

- Se o administrador do sistema tiver configurado uma ação de IU, você poderá usar esta ação de IU para publicar manualmente a publicação.
- Para obter mais informações, consulte Modelos de e-mail .

Crie uma publicação recorrente

Revise as publicações para aceitá-las ou rejeitá-las. Você deve ter a função de aprovação da publicação para revisar a publicação. Se a publicação não for revisada antes da data de publicação, a publicação será rejeitada.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode especificar o intervalo de recorrência e as datas de início e término da recorrência. O número de cópias criadas é baseado nessas configurações e aparecem em **Publicações** lista relacionada no formulário de publicação original. Cada cópia tem uma data de publicação diferente, que é baseada no intervalo. Cada cópia é redefinida para **Autor** e cada um passa por seu próprio fluxo de trabalho.

Procedimento
1. Siga um destes procedimentos:
   - Navegar até **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**abra a publicação desejada e clique em **Configurar recorrência** link relacionado.
   - Navegar até **Comunicações Direcionadas** > **Recorrências** e clique em **Novo** .
2. Preencha os campos no formulário de recorrência.

Formulário de recorrência

Campo	Descrição
Descrição Resumida	Uma breve descrição ou título da publicação.
Modelo de Publicação	O número da publicação que está sendo usada como modelo. ○ Se você clicou em **Configurar recorrência** link relacionado, este campo exibe o número da publicação original. ○ Se você clicou **Recorrências** No menu Comunicações direcionadas, selecione uma publicação na lista Publicações.
Início de Recorrência	Selecione uma data para a primeira ocorrência das publicações recorrentes.
Fim de Recorrência	Selecione uma data para a última ocorrência das publicações recorrentes.
Intervalo de Recorrência	Selecione um intervalo para as publicações recorrentes: ○ Diariamente ○ Semanalmente ○ Quinzenalmente ○ Mensalmente ○ Personalizado
Intervalo Personalizado em Dias	Este campo aparece quando você seleciona **Personalizado** . **Intervalo de recorrência** . Insira o número de dias do intervalo.

3. Clique em **Enviar**.
   As publicações recorrentes são criadas com base nas datas selecionadas e o intervalo de recorrência e a fase de cada cópia são definidos como **Autor** . As cópias aparecem em **Publicações** Lista relacionada no formulário de publicação original, bem como nas listas Publicações ativas e Rascunho de publicações. Em

Tradução automática

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

qualquer uma dessas listas, você pode abrir cada publicação e alterar as informações conforme necessário. Cada cópia lista o número do modelo de publicação no **Recorrência** campo.

Um registro da recorrência aparece na lista de recorrências.

Visualize uma notificação por e-mail

Antes de enviar uma publicação, os autores ou administradores podem visualizar as notificações por e-mail, revisar a lista de destinatários, as informações sobre o assunto e o conteúdo da publicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os usuários podem visualizar as seguintes informações de uma notificação por e-mail quando o plug-in do Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) estiver instalado:

- A lista de destinatários
- O assunto da publicação
- O texto da publicação e todos os anexos.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes módulos:
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Preliminares**
2. Selecione a publicação desejada.
3. Clique em **Visualizar e-mail de destino** link relacionado.
4. Exiba a notificação por e-mail na janela Visualização de notificação.
5. Se desejar, exiba a publicação no portal do cliente clicando no link no corpo do e-mail.
6. Feche a janela Visualização de notificação.
   Depois que a publicação for publicada, os clientes na lista de destinatários deverão receber o e-mail.

Atualizar uma publicação

Você pode fazer mudanças em uma publicação que está no **Autor** ou **Revisão** fases.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes módulos:
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Preliminares**
2. Abra a publicação desejada.
   A fase da publicação deve ser **Autor** ou **Revisão** .
3. Faça as mudanças desejadas.
4. Clique em **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.

Envie uma publicação para revisão

Envie publicações para revisão, seja o autor ou os administradores, da fase Autor, acionando uma transição para a fase Revisão. Os aprovadores são adicionados automaticamente à lista relacionada Aprovadores.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes módulos:
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Preliminares**
2. Selecione uma publicação no **Autor** fase.
3. Clique em **Enviar para revisão** .
   A fase de publicação é definida como **Revisão** e os aprovadores são adicionados ao **Aprovadores** Lista relacionada no formulário de publicação.

   Os aprovadores podem navegar até **Autoatendimento** > **Minhas aprovações** para ver uma lista de solicitações de revisão.

Revise uma publicação

Usuários com a função de aprovador de publicações que foram adicionados como aprovadores ao fluxo de trabalho de publicação podem revisar uma publicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.approver ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de revisar, um aprovador pode aceitar ou rejeitar uma publicação. Se um aprovador não revisar uma publicação antes de **Data de publicação** a publicação não pode ser aprovada. . **Aprovar** o botão não é exibido e o aprovador vê uma mensagem informando que a data e a hora de publicação passaram. O aprovador só pode rejeitar a publicação, o que a retorna ao **Autor** fase.

. **Aprovadores** a lista relacionada exibe uma lista de tarefas de aprovação e inclui o comentário mais recente de cada aprovador.

Nota:
A aprovação de delegação não está disponível na aplicação Comunicações direcionadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Selecione uma publicação para revisão na lista Aprovações que tenha um estado de **Solicitado** .
3. Revise o resumo da publicação na parte inferior do formulário de aprovação.
4. Adicionar comentários de revisão ao **Comentários** campo.
5. Clique em 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.

Opção	Descrição
Aprovar	O estado de revisão muda para **Aprovado** Na lista Aprovações e a fase Publicação é definida como **Pronto para publicar** . Para outros aprovadores deste artigo, o estado de revisão muda para **Não é mais necessário** .
Rejeitar	O estado de revisão muda para **Rejeitado** Na lista Aprovações e a fase Publicação é definida como **Autor** .

Exibir aprovadores de uma publicação

Acesse e revise os aprovadores atribuídos para uma publicação enviada para revisão em Comunicações direcionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes módulos:
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Preliminares**
2. Abra a publicação desejada.
3. Clique na guia do **Aprovadores** lista relacionada.
   A lista Aprovadores inclui os usuários com a função de aprovador de publicações que foram adicionados como aprovadores ao fluxo de trabalho de publicação.

Rastrear uma publicação

Acesse uma lista de destinatários de uma publicação e veja quais destinatários visualizaram o conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**.
2. Abra a publicação desejada.
3. Clique em **Destinatários da publicação** lista relacionada.
   Para cada destinatário nesta lista, você pode ver se o cliente visualizou o artigo.

Expirar uma publicação

Expirar um artigo publicado antes que ele atinja **Data de vencimento** .

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.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** > **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**.
2. Selecione um artigo que foi publicado.
3. Clique **em Expirar**.
   A publicação **Data de vencimento** está definido como a data atual. A publicação é removida da lista Publicações ativas e aparece na lista Publicações expiradas.

Cancelar uma publicação

Cancele uma publicação pendente antes que ela atinja a data de publicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode cancelar uma publicação em qualquer uma das seguintes fases: **Autor** , **Revisão** ou **Pronto para publicar** .

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes:
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Preliminares**
2. Selecione a publicação desejada.
3. Clique em **Cancelar**.
   A fase da publicação muda para **Cancelado** .

Exibir uma publicação

Acesse os detalhes de uma publicação e revise-os usando o menu Comunicações direcionadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer

Nota:
Para exibir uma publicação publicada, consulte Exiba uma publicação no Portal de atendimento ao cliente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunicações Direcionadas** > **Publicações**.
2. Selecione uma publicação na lista Publicações.

Configurar anotações de tratamento especial

Use anotações de tratamento especiais para chamar a atenção de um agente para informações importantes do caso.

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

Configure as tabelas de entidade desejadas para usar anotações de tratamento especial e configure os formulários correspondentes para exibir a lista de Anotações de tratamento especial ou a janela pop-up.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, selecione **Começar** .
3. Na categoria Gestão de casos, selecione a tarefa Anotações de tratamento especial.
   A configuração de anotações de tratamento especial inclui as etapas a seguir.

Etapas de configuração de Notas de tratamento especial

Tarefa	Descrição
Configure uma tabela de entidade para usar anotações de tratamento especiais	Configurar uma entidade para usar anotações de tratamento especial adiciona **Criar anotações de tratamento especial** link relacionado ao formulário de entidade correspondente.
Configure um formulário para mostrar anotações de tratamento especial em uma lista ou janela pop-up	Configure um formulário para exibir anotações de tratamento especial em uma lista ou uma janela pop-up.
Configure as propriedades necessárias para exibir notas de tratamento especiais	Configure propriedades que determinam a frequência e o número de anotações de tratamento especial exibidas.

4. Para executar a tarefa, selecione **Configurar** .

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Informações de tratamento especial

Configure uma tabela de entidade para usar anotações de tratamento especiais

Configure uma tabela de entidade para usar anotações de tratamento especiais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shn.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configurar uma entidade para usar anotações de tratamento especial adiciona **Criar anotações de tratamento especial** link relacionado ao formulário correspondente.

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** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 exibir anotações de entidades relacionadas incluindo esses campos na configuração. Por exemplo, você pode exibir anotações para a conta e o contato associados a um caso de atendimento ao cliente selecionando **Conta** e. **Contato** Campos no formulário Caso.

5. Clique em **Enviar**.
   A configuração é adicionada à lista Configuração de tratamento especial.

Configure um formulário para mostrar anotações de tratamento especial

Exiba anotações de tratamento especial em um formulário, como o formulário Caso, em uma lista de formulário ou em uma janela pop-up.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shn.admin

Procedimento

1. Navegue até um formulário como o formulário Caso.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
3. Selecione uma das seguintes opções em **Disponível** e mova-a para **Selecionado** coluna.
   - **Lista de anotações de tratamento especial**
   - **Pop-up de anotações de tratamento especial**
4. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Informações de tratamento especial

Configure propriedades de anotações de tratamento especial

Configure as propriedades necessárias para exibir notas de tratamento especiais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shn.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Informações de tratamento especial** > **Propriedades**.
2. Configure as seguintes propriedades.

Opção	Descrição
Exiba anotações de tratamento especial apenas uma vez por sessão	Anotações de tratamento especial são exibidas sempre que você acessa um registro. Habilite esta propriedade para exibir anotações de tratamento especial apenas uma vez por sessão.
Número máximo de notas exibidas na janela pop-up Informações de tratamento especial	Aumente ou diminua este número conforme desejado. O padrão é 20 alertas.
Largura da janela pop-up Notas de tratamento especial em pixels	A largura da janela pop-up em pixels. A largura padrão é 500. Se você especificar menos que 300, a janela usará automaticamente a largura padrão.

3. 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.

Configure o status da ação do caso

O recurso de status da ação do caso permite que os agentes de atendimento ao cliente identifiquem facilmente os casos que precisam de atenção e priorizem rapidamente seu trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Indicadores visuais na coluna Status da ação na lista de casos destacam o status do caso:

- Um indicador azul realça os casos que requerem atenção, tais como casos que foram atualizados pelos consumidores ou usuários internos e estão esperando por entrada ou revisão.
- Um indicador vermelho realça os casos que são bloqueados, tais como casos que possuem registros de tarefa relacionada em aberto ou que estão esperando por feedback do consumidor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Começar**
3. Na categoria Gestão de casos, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Status da ação do caso

Tarefa	Descrição
Ativar Status da ação do caso	Ative o plug-in Status da ação do caso (com.snc.csm_action_status) para habilitar o recurso de status da ação do caso.
Configurar fluxos de caso acionáveis	Habilite ou desabilite os fluxos de caso acionáveis fornecidos com o plug-in Status da ação do caso.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar** .

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Visão geral do status da ação do caso

Ativar Status da ação do caso

Ative o plug-in Status da ação do caso para usar o recurso de status da ação do caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O status da ação do caso fornece uma aplicação específica do Atendimento ao cliente do recurso Automação do status da ação, que rastreia . bloquear tarefas criadas para casos de atendimento ao cliente e atualiza os indicadores de status da ação. Uma tarefa de bloqueio é algo que impede que um agente avance na resolução do caso. Por exemplo, um caso pode ter um ou mais registros de tarefa relacionada em aberto ou estar aguardando feedback 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.

Para saber mais sobre as tarefas de bloqueio, consulte, Bloqueio de tarefas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in com.snc.csm_action_status.
3. Selecione **Ativar** .

Configurar fluxos de caso acionáveis

O plug-in Status da ação do caso fornece vários fluxos de caso acionáveis que criam e resolvem tarefas de bloqueio para diferentes ações relacionadas ao caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esses fluxos de caso são habilitados por padrão. Se você não quiser criar tarefas de bloqueio para uma ação específica, desabilite o fluxo associado.

Nota:
O plug-in Status da ação do caso fornece fluxos de caso que criam e resolvem tarefas de bloqueio para problemas associados a casos. Para obter a funcionalidade completa, você também deve ativar o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços (com.sn_cs_sm). Para obter mais informações, consulte Integrar com a Gestão de serviços .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Fluxos de Caso Acionáveis**.
2. Revise a lista de fluxos de caso.
3. Defina **Ativo** campo como falso para os fluxos de caso desejados.

Tópicos relacionados

Fluxos de caso acionáveis

Criar casos como um contato de proxy

A função de contato de proxy permite que os funcionários criem casos para contas e contatos de clientes. Os funcionários também podem ser contatos de caso proxy em nome dos clientes.

Atribua a função de contato de proxy (sn_customerservice.proxy_contact) aos funcionários em sua empresa que não sejam executantes ou não tenham outras funções específicas do CSM.

Nota:
Esta função requer licenciamento para acesso a aplicações CSM. O contato de proxy não pode coexistir com as funções de colaborador.

Funcionários com a função de contato de proxy podem fazer o seguinte:

- Crie casos em nome dos clientes por e-mail, telefone, bate-papo, Virtual Agent e no Portal de atendimento ao cliente.
- Crie solicitações em nome dos clientes no Portal de atendimento ao cliente.

Tradução automática

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

Ao criar um caso, o funcionário pode selecionar um contato do cliente ou um contato de parceiro como o contato do caso. O funcionário também é adicionado ao caso como o contato interno.

No Portal de atendimento ao cliente, os funcionários podem fazer o seguinte para os casos em que são o contato interno:

- Exiba uma lista de casos.
- Exibir detalhes do caso.
- Adicione comentários ou anexos a um caso.
- Aceitar ou rejeitar uma resolução de caso.
- Exiba uma lista de ordens de serviço relacionadas.
- Verifique o status de um caso usando o Virtual Agent.

Os agentes de atendimento ao cliente podem criar casos e designar um funcionário com a função de contato de proxy como contato interno.

- No Espaço do agente, os agentes podem criar casos para funcionários a partir de registros de interação.
- Nas sessões de bate-papo do Connect com funcionários, os agentes podem criar casos que adicionam o funcionário ao **Contato interno** Campo no formulário Caso.

Informações do plug-in

Ative o plug-in Extensão CSM para Contatos de proxy (com.snc.csm_proxy_contacts) para habilitar este recurso. Este plug-in adiciona o seguinte a. Customer Service Management:

- A função sn_customerservice.proxy_contact.
- A inclusão de script ProxyContactHelper.
- . **Contato interno** Campo no formulário Caso.
- . **Aberto para** Campo no formulário de interação.

Nota:
Você precisa configurar o formulário de interação para exibir o. **Aberto para** E o formulário Caso para exibir **Contato interno** campo.

Configure o componente da faixa de opções do Cliente 360 no Espaço do agente

Com a função de administrador do espaço (workspace_admin), você pode configurar o componente da faixa de opções Cliente 360 para exibir o contato interno de um caso.

- . **Contato** (O campo primário) é preenchido no formulário Caso, o componente Cliente 360 exibe as informações de contato.
- . **Consumidor** (O campo secundário) é preenchido no formulário Caso, o componente Cliente 360 exibe as informações do consumidor.
- . **Contato interno** O campo (o campo terciário) é preenchido no formulário Caso e no **Contato** e. **Consumidor** Os campos não contêm dados, o componente Cliente 360 exibe as informações de contato interno (funcionário).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de contato interno no formulário Caso

Quando um funcionário com a função sn_customerservice.proxy_contact cria um caso para uma conta de cliente, o **Contato interno** O campo no formulário Caso é preenchido com o nome do funcionário. Este campo determina a visibilidade do caso do funcionário. No Portal de atendimento ao cliente, os funcionários podem ver os casos que criaram e são identificados como o contato interno.

Nota:
Este campo aparece no formulário Caso na interface da plataforma e no Espaço do agente.

Quando um agente cria um caso, ele pode selecionar um funcionário com a função sn_customerservice.proxy_contact em **Contato interno** campo.

Criando um caso no Portal de atendimento ao cliente

Um funcionário com a função de contato de proxy pode criar um caso para um cliente no Portal de atendimento ao cliente. Como parte da criação de um caso, o funcionário:

- Seleciona uma conta.
- Seleciona um contato entre os contatos disponíveis para a conta.
- Seleciona um ativo ou produto para a conta.
- Insere um assunto e uma descrição para o caso.

Quando o caso é criado, o funcionário é adicionado ao **Contato interno** No formulário Caso.

Criando um caso a partir de um registro de interação

Um agente pode criar um caso para um funcionário clicando em **Criar caso** No formulário de interação. No formulário Caso resultante, o. **Contato interno** campo:

- É definido com o valor de **Aberto para** se o funcionário tiver a função de contato de proxy.
- Permanece em branco se o usuário no **Aberto para** o campo não tem a função de contato de proxy.

Criando um caso por e-mail

Os funcionários podem criar um caso enviando um e-mail para o endereço de e-mail de entrada. Quando o e-mail é recebido, o sistema verifica se o usuário tem a função de contato de proxy.

- Em caso afirmativo, o caso será criado e o funcionário será adicionado ao **Contato interno** campo. O conteúdo do e-mail é registrado no fluxo de atividades do caso.
- Em caso negativo, o caso não será criado.

Iniciar um bate-papo no Portal de atendimento ao cliente

Funcionários com a função de contato de proxy podem iniciar um bate-papo com um agente diretamente do Portal de atendimento ao cliente ou usando o Virtual Agent. Cria um cartão de solicitação de bate-papo com o nome do funcionário na caixa de entrada 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.

- **Espaço do agente** : quando o agente aceita o bate-papo, o registro de interação exibe o nome do funcionário em **Aberto para** campo.
- **Plataforma** : Quando o agente aceita o bate-papo e cria um caso a partir da sessão de bate-papo, o nome do funcionário é adicionado ao formulário Caso no **Contato interno** campo.

Verifique o status de um caso usando o Virtual Agent

Os funcionários com a função de contato de proxy podem usar o Virtual Agent para verificar o status de um caso em que são o contato interno.

Depois de fazer login no Portal de atendimento ao cliente e iniciar o Virtual Agent, use as opções disponíveis com **Verifique o status do caso** tópico.

Exibição de ordens de serviço

No Portal de atendimento ao cliente, os funcionários com a função sn_customerservice.proxy_contact podem ver as ordens de serviço para os casos em que são o contato interno. Os funcionários também podem adicionar anexos às ordens de serviço.

No cabeçalho do portal, clique em **Suporte** > **Ordens de serviço**.

Notificações do funcionário

O sistema envia uma notificação por e-mail para o funcionário no **Contato interno** Campo no formulário Caso quando:

- O caso está aberto ou encerrado.
- Comentários são adicionados ao caso.

Configurar casos resolvidos de fechamento automático

Use o recurso Encerrar casos resolvidos automaticamente para encerrar casos automaticamente no estado Resolvido se os clientes optarem por não tomar uma ação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Habilite este recurso ativando o. **Casos resolvidos de fechamento automático** Fluxo do Flow Designer. Você também pode criar uma configuração que permite que o sistema e os agentes excluam casos do fechamento automático.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, selecione **Começar**
3. Na categoria Gestão de casos, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Encerramento automático de Casos resolvidos

Tarefa	Descrição
Ativar Fechamento Automático de Fluxo de Caso Resolvido	Ative o Flow Designer do Fluxo de Casos Resolvidos de Encerramento Automático, 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.

Tarefa	Descrição
	identifica casos em que o estado "Resolvido" está aguardando uma resposta do cliente e executa as seguintes ações: ○ Envia um lembrete ao cliente de que a solução do caso está com a aceitação pendente após 5 dias sem resposta ○ Encerra o caso e envia uma notificação ao cliente de que o caso foi encerrado automaticamente após 10 dias.
Configurar regras de negócio para o campo Fechar automaticamente	Configure as regras de negócio a seguir para habilitar ou desabilitar o. **Fechamento automático** Campo no formulário Caso: ○ Fechar automaticamente ○ Desmarque Fechamento automático
Configurar Sinalizador de Fechamento Automático	. **Casos resolvidos de fechamento automático** O fluxo do Flow Designer usa **Fechamento automático** sinalizador para excluir casos do fechamento automático. Este sinalizador está oculto por padrão. Para usar este sinalizador, configure o formulário Caso para exibir **Fechamento automático** campo.

4. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar** .

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Encerre automaticamente os casos de atendimento ao cliente

Configurar a gestão de escalação

Escalar um caso ou conta aumenta a conscientização sobre problemas importantes do cliente, facilita a comunicação e permite que os usuários acompanhem o andamento em direção a uma resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma escalação fornece maior atenção a um problema do cliente e fornece uma maneira de rastrear o andamento feito na resolução do problema. Crie modelos de escalação e definições de gravidade para controlar o processo de escalação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Começar** .
3. Na categoria Gestão de casos, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tradução automática

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

Gestão de escalação

Tarefa	Descrição
Criar modelos de escalação	Um modelo de escalação define como uma solicitação de escalação é processada e inclui: ○ Tipo de solicitação de escalação (caso ou conta). ○ Grupo de aprovação e subfluxo, necessários quando a solicitação passa por um processo de aprovação. Aciona o fluxo de aprovação de escalação padrão. ○ Lista de observação de escalação.
Criar definições de gravidade de escalação	A gravidade de escalação define o tipo de escalação e a cor usada para representar os casos e as contas dessa severidade de escalação na interface do usuário.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar** .

   A página em sua instância em que a configuração foi concluída é aberta.

Tópicos relacionados

Escalação de caso e conta

Escalação de caso e conta

Use o recurso de escalação de caso e conta para destacar casos ou contas específicos e aumentar a conscientização sobre problemas importantes do cliente.

Escalar casos ou contas facilita a comunicação sobre um problema e permite que os usuários acompanhem o andamento em direção a uma resolução. Uma escalação fornece maior atenção a um problema do cliente e fornece uma maneira de rastrear o andamento feito na resolução do problema. Escalação é um processo interno que não é exposto aos clientes. Para obter mais informações, consulte Visão geral de escalação de caso e conta .

Usuários com a função de solicitante de escalação podem solicitar e gerenciar escalações de caso e conta. Usuários com a função de desescalador podem desescalar casos e contas.

Tópicos relacionados

Escalação de caso e conta

Escalar um caso ou uma conta

Usuários com a função de solicitante de escalação podem escalar um caso ou conta.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.escalation_requester ou sn_customerservice.deescalation_requester

Procedimento

1. Navegue até o caso ou a conta desejada.
2. Clique em **Escale o caso** ou **Escalar conta** link relacionado.

Tradução automática

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

Campos do formulário de escalação

Campo	Descrição
Número	O número atribuído automaticamente à solicitação de escalação.
Registro de origem	O caso ou a conta para a qual a escalação é solicitada.
Origem da solicitação	A origem da solicitação de escalação de caso: ○ **Cliente** ○ **Interno**
Motivo	O motivo para solicitar a escalação do caso: ○ **Inatividade** ○ **Falta de progresso** ○ **Prazo imposto pelo cliente**
Gravidade da escalação	A gravidade de escalação associada a esta escalação, que define o nível de gravidade da escalação e a cor usada para realçar o registro escalado na interface do usuário. ○ **Gravidade alta** : os registros escalados são realçados em vermelho. ○ **Gravidade média** : os registros escalados são realçados em laranja.
Modelo de escalação	O modelo de escalação selecionado pelo usuário que solicitou a escalação.
Lista de observação	A lista de observação deste registro de escalação. A lista de observação inclui usuários no modelo de escalação e todos os usuários que você adicionar a este registro. Para escalações de conta, você pode **Adicione membros da equipe da conta à lista de observação** .
Grupo de atribuição	Para escalações de conta, o grupo de atribuição para esta escalação de conta.
Atribuição a	Para escalações de conta, o agente de atendimento ao cliente atribuído a esta conta.
Solicitação por	O usuário que solicitou a escalação.
Justificativa de escalação	Informações adicionais que explicam por que essa escalação é necessária.

4. Clique em **Enviar**.
Se o modelo de escalação incluir um fluxo de aprovação, os aprovadores revisarão a solicitação de escalação e aprovarão ou negarão a solicitação (forneça um motivo). Depois que a solicitação de escalação é aprovada, o cliente é notificado.

Nota:
Várias escalações não podem ser criadas para o mesmo caso.

Para obter mais detalhes, consulte, Escalação de caso e 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.

Gerencie um caso ou conta escalonada

Gerencie e documente o andamento de uma escalação usando o registro de escalação de caso ou conta.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Execute tarefas como alterar a gravidade da escalação (o que pode acionar um ANS diferente), atualizar a tendência de escalação, adicionar ou remover usuários da lista de observação e adicionar comentários.

- **Escalações de caso** : Ao gerenciar uma escalação de caso, o agente de atendimento ao cliente normalmente executa a maior parte do trabalho de resolução de problemas diretamente no registro de caso e o registro de escalação é usado principalmente para fins de emissão de relatórios de status. Por exemplo, atualizar a tendência de escalação e os comentários para as partes interessadas de escalação. Todas as atualizações no registro de escalação de caso são replicadas automaticamente para o registro de caso como anotações de trabalho. O ANS de escalação também está associado ao registro do caso em vez de ao registro de escalação porque é aí que o agente fornece atualizações regulares.
- **Escalações de conta** : Para escalações de conta, o registro de escalação assume uma função mais importante porque as escalações de conta são mais sérias e geralmente estão associadas a vários casos subjacentes. Uma escalação de conta é normalmente atribuída a um gerente de escalação de conta que trabalha em estreita colaboração com vários responsáveis pelo caso para resolver a escalação do cliente. O gerente de escalação de conta pode consolidar o status nos casos subjacentes e fornecer atualizações regulares usando o registro de escalação. Portanto, o ANS está associado ao registro de escalação.

Procedimento

1. Navegue até a lista de registros de escalação de caso e conta selecionando **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Escalações** > **Tudo**.
2. Selecione o registro de escalação de conta ou caso desejado.
   . **Registro de origem** o campo fornece informações sobre o caso ou a conta relacionada.
3. Atualize os campos no formulário de escalação conforme necessário.
   Por exemplo, você pode mudar a gravidade da escalação, o que pode acionar um ANS diferente, e atualizar a tendência de escalação. Você também pode adicionar usuários à lista de observação e adicionar comentários sobre o andamento da escalação. Para obter mais informações sobre esses campos, consulte Caso e formulário de escalação de conta .
4. Clique em **Atualizar**.

Desescalar um caso ou uma conta

O solicitante de desescalação pode desescalar casos ou contas quando a causa da escalação for resolvida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.deescalation_requester

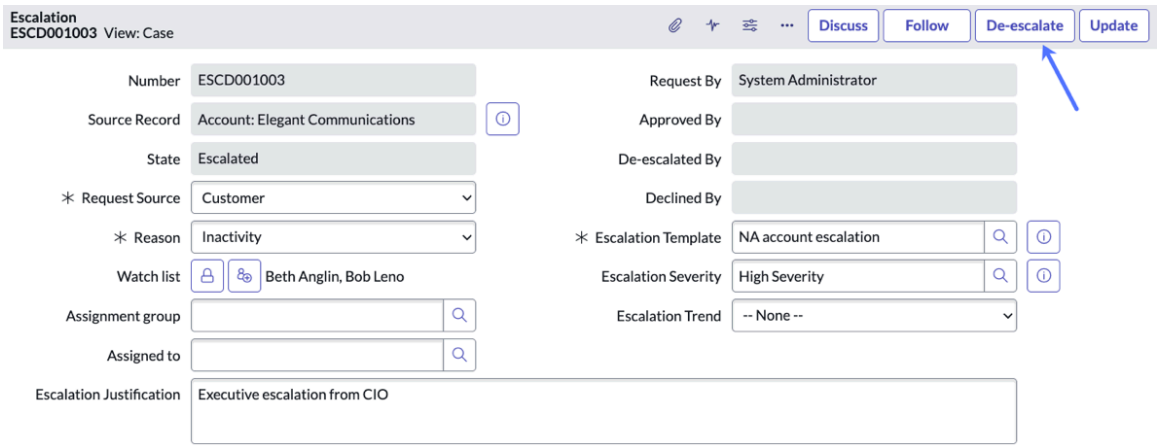
Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até o registro de escalação desejado.
2. Selecione **Desescalar** no cabeçalho do formulário.
   A janela pop-up Remover escalação de caso é aberta.



3. Insira as informações necessárias em **Justificativa de desescalação** campo.
4. Selecione **Desescalar** na janela .
   O estado do registro de escalação muda para **Encerrado** .

Crie um modelo de escalação de caso ou conta

Crie um modelo para cada tipo de caso ou escalação de conta.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um modelo de escalação determina como uma solicitação de escalação é processada e inclui o tipo de escalação (caso ou conta); uma lista de aprovação ou fluxo de trabalho (se a aprovação for necessária) e uma lista de observação de escalação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Modelos de escalação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Modelo de escalação, conforme necessário.

Campos do formulário Modelo de escalação

Campo	Descrição
Nome	O nome do modelo de escalação.
Ignorar aprovação de escalação	Habilite esta caixa de seleção para ignorar a necessidade de aprovação. Se ignoradas, as escalações serão aprovadas automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Usar fluxo de trabalho de aprovação padrão	Habilite esta caixa de seleção para usar o fluxo de aprovação padrão (**Escalação - Aprovação** fornecido com o recurso de escalação. Se estiver usando o fluxo de aprovação padrão, selecione um **Grupo de aprovação** .
Fluxo de aprovação de escalação	Olhando com o. Zurich versão, o. **Fluxo de aprovação de escalação** O campo é adicionado à tabela Modelo de escalação (sn_customerservice_escalation_template). Os clientes existentes com personalizações ainda podem exibir o legado **Fluxo de trabalho de aprovação de escalação** campo. Você pode continuar usando seus fluxos de trabalho de escalação atuais ou migrar para os novos fluxos, dependendo de suas personalizações. **Nota:** Desta atualização: ◦ O fluxo de trabalho de aprovação de escalação legado foi migrado para o designer de fluxo low-code. ◦ O fluxo de trabalho de aprovação principal de escalação foi convertido em uma regra de negócios. Os clientes existentes que não personalizaram esses fluxos de trabalho devem migrar para os novos fluxos de sistema de base equivalentes. Os clientes com versões personalizadas podem continuar a usá-las, mas são incentivados a fazer a transição para os fluxos atualizados. Os fluxos de trabalho personalizados permanecem compatíveis e os clientes podem continuar a criá-los conforme necessário. No entanto, todos os novos requisitos de negócios devem ser implementados usando a estrutura baseada em fluxo nova ou atualizada, em vez de fluxos de trabalho legados.
Adicionar gerente de grupo de atribuição de casos para aprovadores	Para escalação de caso, habilite esta caixa de seleção para adicionar o gerente do grupo de atribuição de caso à lista de aprovadores.
Grupo de aprovação	. **Usar aprovação padrão** a caixa de seleção está habilitada: ◦ Para **Escalação de Caso** tipo, você pode selecionar um grupo de aprovação adicional. ◦ Para **Escalação de conta** tipo, você deve selecionar um grupo de aprovação. **Nota:** Se não houver aprovadores, as solicitações de escalação serão aprovadas automaticamente.
Fluxo de trabalho de aprovação de escalação	O fluxo de trabalho usado para aprovar solicitações de escalação. Use o padrão **Escalação-Aprovação** ou selecione um fluxo diferente.
Tipo	O tipo de escalação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ Escalação de Caso ○ Escalação de Conta
Lista de observação de escalação	Adicione usuários à lista de observação do modelo de escalação. Esses usuários recebem notificações para todas as escalações que usam este modelo de escalação. Para uma escalação de conta, a equipe de conta é adicionada automaticamente à lista de observação. **Nota:** Os usuários também podem ser adicionados à lista de observação no registro de escalação.

4. Clique em **Enviar**.

Crie um caso ou gravidade de escalação de conta

A gravidade de escalação define o tipo de escalação e a cor usada para representar os casos e as contas dessa severidade de escalação na interface do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A gravidade atribuída permite que os agentes identifiquem facilmente casos e contas escaladas em listas e formulários. O recurso de escalação fornece duas definições de gravidade de escalação:

- **Gravidade alta** : os registros escalados são realçados em vermelho.
- **Gravidade média** : os registros escalados são realçados em laranja.

A interface do usuário determina quais campos são realçados para casos e contas escalados:

- **Espaço do agente** : Indicadores de campo e realces de campo aparecem em **Descrição resumida** campo para casos escalados e em **Nome** campo para contas escaladas.

  Nota:
  Você pode mover indicadores e realces para qualquer campo que não seja um campo com hiperlink.

- **Interface da plataforma** Números de conta e casos escalonados são indicados com um ponto colorido em uma lista e um plano de fundo colorido em um formulário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Gravidade da escalação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** para a severidade.
4. Em **Estilo** , insira uma cor.
   Para configurar registros de gravidade de escalação adicionais, o administrador do sistema deve configurar um novo estilo com a cor desejada. Para obter mais informações, consulte Campos da lista de realce .
5. 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.

Configurar resumos de casos

O recurso Resumos de casos permite que você forneça atualizações periódicas e informações de resolução sobre casos de atendimento ao cliente de alta prioridade para clientes e partes interessadas internas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O recurso Resumos de caso inclui dois tipos de comunicação de caso:

- **Resumo da ação do caso** : Enquanto um caso está em andamento, os agentes podem enviar atualizações periódicas de caso que descrevem as ações realizadas, as próximas etapas e outras informações relacionadas ao caso.
- **Revisão pós-caso** : Quando o trabalho em um caso é concluído, os agentes podem publicar um documento de revisão de caso que captura detalhes sobre o problema, como a causa raiz, o plano de mitigação e as ações preventivas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, selecione **Começar**
3. Na categoria Gestão de casos, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Resumo do caso

Tarefa	Descrição
Ativar Resumos de Caso	Ative o plug-in Resumos de casos (com.sn_csm_case_digest).
Criar regras de atribuição	As regras de atribuição atribuem tarefas automaticamente a usuários e grupos quando as condições da regra são atendidas. Duas regras são fornecidas com o recurso Resumos de caso que atribui a revisão pós-caso e os registros de resumo da ação do caso ao agente de caso: ○ Atribua automaticamente o CAS ao agente de caso ○ Atribua automaticamente o PCR ao agente de caso Para obter mais informações, consulte Resumo da ação do caso e regras de atribuição de revisão pós-caso .
Criar Fluxos de Trabalho de Aprovação	O recurso Resumos de casos inclui um fluxo de trabalho de aprovação que aciona o processo de aprovação para revisões pós-caso. Este fluxo de trabalho fornece um processo de uma etapa que obtém uma lista de aprovadores do **Grupo de aprovação** e. **Usuários de aprovação** Campos no formulário Revisão pós-caso.
Crie modelos de documento	Os modelos de documento identificam, organizam e formatam o conteúdo do registro de resumo de caso

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	incluído nos documentos gerados. Dois modelos de documento são fornecidos com o recurso Resumos de caso, um para revisões pós-caso e um para resumos de ação de caso.
Crie uma Configuração de Resumo de Caso	As configurações de resumo de caso lidam com diferentes tipos de processos de revisão de caso com base nas necessidades de negócios.
Criar Mapeamento para Tipos de Caso	Crie o mapeamento que identifica os campos de tipo de caso que são copiados para publicar revisões de caso e resumos de ação de caso.

4. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar** .

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Resumos de casos do Atendimento ao cliente

Resumos de casos do Atendimento ao cliente

Use o recurso Resumos de casos para fornecer atualizações periódicas e informações de resolução sobre casos de atendimento ao cliente de alta prioridade para clientes e partes interessadas internas.

Com este recurso, você pode enviar atualizações periódicas de caso enquanto um caso está em andamento usando um resumo da ação do caso . Depois que um caso for resolvido, você poderá fornecer um revisão pós-caso documento que captura detalhes sobre o problema, a causa raiz, a resolução e as medidas preventivas.

O recurso Resumos de casos usa uma configuração para resumos de ações de caso e revisões pós-caso. A configuração determina as informações de um caso de atendimento ao cliente que são capturadas como parte do resumo da ação do caso ou do documento de revisão pós-caso. A configuração também identifica o modelo usado para criar os resumos e revisar documentos.

Fluxos de trabalho de resumo do caso

A partir da versão Zurich, os fluxos de trabalho de aprovação legados para a aplicação Resumos de casos (com.sn_csm_case_digest) foram migrados para fluxos low code em Workflow Studio . A funcionalidade dos fluxos permanece a mesma.

As revisões pós-caso podem incluir fluxos de trabalho de aprovação opcionais que acionam um processo de aprovação. Esses fluxos de trabalho são selecionados como parte da configuração de resumo do caso.

- Novos clientes podem selecionar um fluxo no **Fluxo de aprovação** Campo no formulário Configuração de resumo de caso ao criar uma configuração para uma revisão pós-caso.
- Para clientes de upgrade:
  - Selecionar uma configuração de revisão pós-caso existente exibe o fluxo de trabalho legado no **Fluxo de trabalho de aprovação** campo.
  - Ao criar uma nova configuração para uma revisão pós-caso, os clientes podem selecionar um fluxo de low code no **Fluxo de aprovação** 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.

Atualizar usuários com uma ou mais configurações de resumo de caso que usam fluxos de trabalho legados podem continuar usando as configurações. Nenhuma mudança foi feita nas configurações existentes.

. **Fluxo de aprovação** O campo aparece no registro de configuração e na lista Configuração de resumo de caso por padrão. No entanto, o **Fluxo de trabalho de aprovação** o campo permanece como parte da tabela e é funcional.

Resumos de ações do caso

Use um resumo de ação de caso para fornecer atualizações para clientes e partes interessadas internas enquanto um caso estiver em andamento.

Os agentes de atendimento ao cliente normalmente usam resumos de ação de caso para comunicar informações sobre casos de alta prioridade e casos de indisponibilidade em massa. Os resumos de ações do caso podem incluir conteúdo interno e informações visíveis para o cliente. Os resumos disponíveis para os clientes incluem somente as informações visíveis para o cliente. Os resumos disponíveis para usuários internos incluem informações visíveis para o cliente e conteúdo interno.

Os agentes de atendimento ao cliente podem:

- Crie resumos de ação de caso para casos que estão em andamento.
- Visualize resumos antes da publicação.
- Publique resumos para clientes e partes interessadas internas ou publique para os clientes e envie notificações por e-mail para as partes interessadas internas.
- Atualize e envie novamente resumos conforme necessário.

Os agentes de atendimento ao cliente usam o. **Enviar resumo da ação do caso** Ação de IU para criar um resumo de ação de caso. Esta ação cria um registro de resumo de ação de caso e adiciona o registro à seção Registros relacionados no formulário Caso no **Resumo da ação do caso** campo.

Os agentes de atendimento ao cliente podem visualizar um resumo de ação de caso antes de publicá-lo em um caso. Na visualização, o conteúdo interno aparece após as informações visíveis para o cliente e é identificado com uma mensagem: **O conteúdo a seguir não está visível para os clientes.**

Ao publicar um resumo de ação de caso, os agentes têm duas opções.

- Quando um agente clica **Publicar no caso** , o sistema executa as seguintes ações:
  - Adiciona as informações dos campos visíveis ao cliente ao **Comentários adicionais** campo.
  - Adiciona as informações de todos os campos ao **Anotações de trabalho** campo.
- Quando um agente clica **Publicar no caso e notificar** , o sistema também envia uma notificação por e-mail com o resumo da ação do caso para os usuários internos incluídos na lista de destinatários selecionada no **Destinatários internos adicionais** campo.

> **Nota:**
> . **Publicar no caso e notificar** A ação de IU está disponível quando uma lista é selecionada em **Destinatários internos adicionais** campo.

Fechar um caso fecha automaticamente o resumo da ação do caso correspondente.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Crie um resumo da ação do caso

Revisões pós-caso

Use uma revisão pós-caso para capturar detalhes sobre um caso resolvido, incluindo um resumo do problema, ativos afetados, causa raiz, resolução e quaisquer medidas preventivas.

Criando uma revisão pós-caso

Os agentes de atendimento ao cliente podem criar revisões pós-caso para casos que estão no **Resolvido** estado.

Os agentes podem selecionar **Criar revisão pós-caso** Ação de IU para criar um documento de revisão pós-caso. Esta ação cria um registro de resumo de ação de caso e adiciona o registro à seção Registros relacionados no formulário Caso no **Revisão pós-caso** campo.

Publicação de uma revisão pós-caso

Os agentes podem visualizar um documento de revisão pós-caso antes de publicar e, se necessário, revisar e aprovar o documento.

Os agentes podem adicionar um grupo de aprovação ou usuários de aprovação ao registro Revisão pós-caso e solicitar aprovação. O sistema envia uma notificação por e-mail aos aprovadores com um link para o documento de revisão pós-caso. Os aprovadores podem aprovar o documento ou sugerir mudanças adicionando-as ao **Anotações de trabalho** Campo no registro Revisão pós-caso.

Quando um agente publica um documento de revisão pós-caso, o sistema adiciona um link a um PDF do documento no **Comentários adicionais** Campo no formulário Caso. O sistema também adiciona o registro à seção Registros relacionados no formulário Caso no **Revisão pós-caso** campo. Se o documento estiver disponível para os clientes, o link ficará visível nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Registros de configuração de revisão pós-caso

A configuração selecionada para documentos de revisão pós-caso identifica as informações do caso que são capturadas e preenchidas no registro de revisão pós-caso. A configuração também especifica o modelo que o sistema usa para criar o documento de revisão pós-caso.

Fechando um caso enquanto uma revisão pós-caso está em andamento

Se um caso for encerrado enquanto o documento de revisão pós-caso estiver em andamento, os agentes ainda poderão atualizar o. **Comentários adicionais** No formulário Caso com o link do documento de revisão pós-caso. Depois que um caso é encerrado, o formulário Revisão pós-caso exibe uma mensagem de que o caso associado foi encerrado.

Ações de revisão pós-caso por função

As funções de atendimento ao cliente podem executar as seguintes ações para documentos de revisão pós-caso.

Tradução automática

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

Ações de revisão pós-caso por função de atendimento ao cliente

Função	Ação
Agente de atendimento ao cliente	• Crie e visualize um documento de revisão pós-caso para um caso resolvido. • Solicitar aprovação usando um fluxo de trabalho de aprovação opcional. • Publique um documento de revisão pós-caso em um caso. • Reabra e edite um documento de revisão pós-caso publicado.
Gerente de atendimento ao cliente	Revise, aprove e sugira mudanças nos documentos de revisão pós-caso.
Gerente de problemas graves	• Criar e publicar documentos de revisão pós-caso para casos principais resolvidos. • Copie os documentos para os casos secundários associados.
Cliente	Exibir documentos de revisão pós-caso dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Revisões pós-caso para casos principais

Gerentes de atendimento ao cliente e gerentes de problemas graves podem criar e publicar documentos de revisão pós-caso para casos principais resolvidos. Esses documentos capturam os dados do caso especificados na configuração, mas não incluem informações específicas da conta. O gerente de atendimento ao cliente também pode copiar um documento de revisão pós-caso para os casos secundários associados. O sistema adiciona as informações específicas da conta quando gera o documento para cada caso secundário.

O administrador do sistema pode habilitar documentos de revisão pós-caso para casos principais definindo **sn_customerservice.parent_child_case_sync** propriedade do sistema como verdadeira.

Nota:
Definir esta propriedade como verdadeira desabilita **Criar revisão pós-caso** Ação de IU para casos secundários.

Tópicos relacionados

Criar uma revisão pós-caso

Crie uma revisão pós-caso para um caso principal

estados do registro de revisão pós-caso

Os registros de revisão pós-caso podem estar em vários estados diferentes conforme são criados, aprovados e publicados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 estados de registros de revisão pós-caso

Estado	Descrição
Novo(a)	Um registro de revisão de caso foi criado, mas ainda não foi atribuído a um agente.
Em andamento	Um registro de revisão de caso foi criado e atribuído a um agente.
Aguardando aprovação	Um agente criou um documento de revisão de caso a partir do registro de revisão de caso e o enviou para um ou mais aprovadores.
Aprovadas	O documento de revisão de caso foi aprovado por um ou mais aprovadores.
Encerrado	O registro de revisão de caso foi encerrado.

Aprovações de revisão pós-caso

Habilite um processo de aprovação opcional para documentos de revisão pós-caso.

Na configuração de resumo de caso, o administrador do sistema pode:

- Habilite o processo de aprovação selecionando um fluxo de trabalho de aprovação.
- Use um construtor de condições para definir as condições que determinam os documentos de revisão pós-caso que exigem aprovação.

Um fluxo de trabalho de aprovação, **Revisão pós-caso - Aprovação padrão** , É fornecido com o plug-in Resumos de casos. Este fluxo de trabalho lê os aprovadores do **Grupo de aprovação** e. **Usuários de aprovação** No formulário Revisão pós-caso e envia uma notificação de solicitação de aprovação para cada usuário.

Os aprovadores recebem uma notificação por e-mail com um link para o documento de revisão pós-caso. Os aprovadores podem aprovar o documento ou sugerir mudanças adicionando-as ao **Anotações de trabalho** Campo no formulário Revisão pós-caso. O agente recebe uma notificação quando um aprovador aprova o documento de revisão de caso ou sugere mudanças.

- Se o aprovador sugerir mudanças, o agente poderá ver as mudanças no **Anotações de trabalho** campo.
- Se o aprovador aprovar o documento, o status do registro de revisão pós-caso mudará para **Aprovado** .

Resumo da ação do caso e regras de atribuição de revisão pós-caso

Use regras de atribuição para atribuir resumos de ação de caso e documentos de revisão pós-caso aos agentes de atendimento ao cliente.

O plug-in Resumos de casos inclui duas regras de atribuição:

- **Atribuir automaticamente o CAS ao agente de caso**
- **Atribuir automaticamente o PCR ao agente de caso**

Quando um agente clica em um deles **Enviar resumo da ação do caso** ou **Criar revisão pós-caso** em um registro de caso, o sistema cria o registro correspondente e o atribui automaticamente a esse 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.

O administrador do sistema pode modificar essas regras de atribuição ou definir regras diferentes para atribuir o resumo da ação do caso e registros de revisão pós-caso. O sistema preenche o. **Atribuído a.** Campo no formulário Resumo da ação do caso ou Revisão pós-caso com o usuário determinado pela regra de atribuição. Se não houver regras de atribuição ativas, o **Atribuído a.** o campo permanece em branco e o registro pode ser atribuído manualmente.

Se estiver usando as regras de atribuição fornecidas que atribuem automaticamente os registros ao mesmo agente:

- O agente clica **Enviar resumo da ação do caso** ou **Criar revisão pós-caso** No formulário Caso.
- O registro correspondente é aberto com o nome do agente em **Atribuído a.** campo.
- O estado do registro é **Em andamento** .

Se estiver usando regras de atribuição que não atribuem automaticamente os registros ao mesmo agente:

- O agente clica **Enviar resumo da ação do caso** ou **Criar revisão pós-caso** No formulário Caso.
- Os registros correspondentes são criados, mas não são exibidos.
- Se atribuído a outro agente, o. **Atribuído a.** o campo exibe o nome do agente e o estado é atualizado para **Em andamento** .
- Se não atribuído, o registro permanecerá em **Novo** estado.

Crie um resumo da ação do caso

Crie um resumo de ação de caso para um caso de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode enviar resumos de ação de caso para casos de atendimento ao cliente que estão em qualquer estado diferente de **Novo** ou **Encerrado** .

Depois de criar um resumo de ação de caso, o registro é adicionado ao formulário Caso na seção Formulário de registros relacionados. Fechar um caso fecha automaticamente o resumo da ação do caso correspondente.

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Para criar um resumo de ação de caso, siga um destes procedimentos.
   - Espaço do agente: Clique no ícone Mais ações de IU (•••) e selecione **Enviar resumo da ação do caso** .
   - Interface da plataforma: Clique no ícone do menu de contexto do formulário e selecione **Enviar resumo da ação do caso** .

   Um novo formulário de Resumo da ação do caso é aberto com o status **Em andamento** . Dependendo da configuração do mapa de tabela definida para o resumo da ação do caso, algumas das informações do caso são copiadas para o formulário Resumo da ação do caso. Com a Configuração do CAS, isso inclui as informações do **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.

Nota:
. **Descrição resumida** O campo no formulário Resumo da ação do caso pode ser editado na interface da plataforma, mas não pode ser editado no Espaço do agente.

3. No formulário Resumo da ação do caso, insira as informações necessárias nos campos a seguir.

Formulário de resumo da ação do caso

Campo	Descrição
Destinatários internos adicionais	Selecione uma lista de destinatários. Quando um agente clica **Publicar no caso e notificar** , o sistema envia uma notificação por e-mail para os usuários internos na lista selecionado.
Descrição resumida	A descrição resumida do caso.
Resumo de caso	Um breve resumo do caso.
Ações tomadas	Detalhes sobre as ações realizadas até o momento para resolver o caso.
Próximas etapas	As etapas que o agente está planejando executar para resolver o caso. Este campo não está visível para o cliente.
Anotações internas	Outras informações internas que o agente deseja compartilhar sobre o caso. Este campo não está visível para o cliente.

4. Clique em **Visualização** Para gerar o resumo da ação do caso e exibi-lo na janela pop-up Visualizar documento.
5. **Opcional:** Faça as mudanças desejadas nos campos no formulário Resumo da ação do caso e clique em **Visualização** novamente.
6. Clique em **Atualização** para salvar as mudanças no resumo da ação do caso.
7. Publique o resumo da ação do caso usando uma das ações a seguir.

Criar uma revisão pós-caso

Crie um documento de revisão pós-caso para um caso resolvido que captura as informações do caso configurado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar documentos de revisão pós-caso para casos de produto de atendimento ao cliente que estão no **Resolvido** estado. Criar um documento de revisão é um processo de várias etapas que envolve:

- Criar um registro de revisão pós-caso a partir de um caso.
- Visualizar o documento de revisão gerado e fazer correções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 aprovação, se necessário.
- Publicar o documento de revisão para que ele esteja disponível para clientes, partes interessadas internas ou ambos.

Você pode criar um documento de revisão pós-caso por caso. Se este documento já tiver sido criado, o **Criar revisão pós-caso** a opção de menu não está disponível. Você pode exibir e editar o documento de revisão pós-caso na seção do formulário Registros relacionados.

Se um caso for encerrado enquanto a revisão pós-caso estiver em andamento, você ainda poderá atualizar o. **Comentários adicionais** Campo no formulário Caso com o link do documento Revisão pós-caso. Quando o caso é encerrado, o sistema exibe uma mensagem sobre o fechamento do caso no formulário Revisão pós-caso.

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente no **Resolvido** estado.
2. Para criar um registro de revisão pós-caso, siga um destes procedimentos:
   - Espaço do agente: Clique no ícone Mais ações de IU (•••) e selecione **Criar revisão pós-caso** .
   - Interface da plataforma: Clique no ícone do menu de contexto do formulário e selecione **Criar revisão pós-caso** .
3. No formulário Revisão pós-caso, insira as informações necessárias nos campos a seguir.

   Algumas informações são copiadas do formulário Caso para o formulário Revisão pós-caso, como a descrição resumida e as informações de resolução.

Formulário Revisão pós-caso

Campo	Descrição
Número	O número do registro de revisão pós-caso atribuído automaticamente.
Número do caso	O número do caso a partir do qual este registro de revisão pós-caso foi criado.
Atribuição a	O agente atribuído ao registro de revisão pós-caso.
Data do compromisso	A data de conclusão esperada da revisão pós-caso.
Grupo de atribuição	O grupo atribuído ao registro de revisão pós-caso.
Grupo de aprovação	O grupo atribuído para revisar e aprovar o registro de revisão pós-caso. Este campo ficará visível se um fluxo de trabalho de aprovação for selecionado na configuração de resumo do caso.
Usuários de aprovações	Os usuários atribuídos para revisar e aprovar o registro de revisão pós-caso. Este campo ficará visível se um fluxo de trabalho de aprovação for selecionado na configuração de resumo do caso.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Descrição resumida	Copiado de **Descrição resumida** Campo no formulário Caso.
Resumo	Um resumo do problema.
Sintomas	Problemas ou sintomas específicos criados pelo problema.
Análise de Causa raiz	Copiado de **Causa** Campo na seção Informações de resolução no formulário Caso.
Solução fornecida	Copiado de **Anotações de resolução** Campo na seção Informações de resolução no formulário Caso.
Medidas preventivas tomadas	Quaisquer medidas tomadas para impedir que o problema aconteça.
Lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver um caso de atendimento ao cliente ou as etapas executadas para resolvê-lo, se aplicável.
Atividades	Registra todas as atividades associadas a este registro.

4. Clique em **Visualização** Para gerar o documento de revisão e exibi-lo na janela pop-up Visualizar documento.
5. **Opcional:** Faça as mudanças desejadas nos campos no registro Revisão pós-caso e clique em **Visualização** novamente.
   Você pode editar o conteúdo no registro Revisão pós-caso se o estado for **Novo** ou **Em andamento** .
   Clicando **Visualização** cria uma visualização do documento com as informações de registro mais recentes.
6. **Opcional:** Se a aprovação for necessária, conclua as seguintes etapas:
   a. Adicione um **Grupo de aprovação** .
   b. Adicione um ou mais **Usuários de aprovação** .
   c. Clique em **Solicitar Aprovação**.

   (Optional) Você pode solicitar a aprovação de um documento de revisão pós-caso antes de compartilhá-lo com clientes ou partes interessadas internas. Quando a aprovação é solicitada, o status da revisão pós-caso é movido para **Aguardando aprovação** e o registro está bloqueado para edições.

   Um e-mail é enviado aos aprovadores com um link para o documento de revisão pós-caso. Os aprovadores podem aprovar o documento ou sugerir mudanças adicionando-as ao **Anotações de trabalho** Campo no registro Revisão pós-caso. O agente recebe uma notificação quando um aprovador aprova o documento de revisão de caso ou sugere mudanças.
   - Se o aprovador sugerir mudanças, o agente poderá ver as mudanças no **Anotações de trabalho** campo.
   - Se o aprovador aprovar o documento, o status do registro de revisão pós-caso mudará para **Aprovado** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Clique em **Salvar**.
8. Clique em **Publicar no caso** Para atualizar o caso com o documento Revisão pós-caso.
   O documento está incluído como um link no **Comentários adicionais** Campo no formulário Caso. Se o documento estiver disponível para os clientes, o link ficará visível nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Crie uma revisão pós-caso para um caso principal

Crie um documento de revisão pós-caso para um caso principal resolvido que captura as informações do caso configurado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar um documento de revisão pós-caso para um caso principal resolvido se **sn_customerservice.parent_child_case_sync** definido como verdadeiro.

Nota:
Definir esta propriedade como verdadeira desabilita **Criar revisão pós-caso** Ação de IU para casos secundários.

Procedimento

1. Abra um caso principal no **Resolvido** estado.
2. Conclua as etapas 2 a 7 em Criar uma revisão pós-caso tópico.
3. Selecione uma das seguintes opções.

Revise e aprove uma revisão pós-caso

Revise e aprove um documento de revisão pós-caso para um caso resolvido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um agente de atendimento ao cliente cria um documento de revisão pós-caso que requer uma aprovação, o sistema envia uma notificação por e-mail para a lista de aprovadores. Este e-mail contém as seguintes informações:

- Uma descrição resumida do caso e do agente atribuído ao caso.
- Links para a revisão pós-caso e os registros de caso.
- Um link para baixar o documento de revisão pós-caso.
- Links para aprovar o documento ou sugerir mudanças.

Quando um registro de revisão pós-caso está no **Aguardando aprovação** os aprovadores podem acessar **Aprovar** e. **Sugerir mudanças** Ações de IU.

Procedimento

1. Clique no link no e-mail para baixar o documento de revisão pós-caso.
2. Revise o documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Para sugerir mudanças no documento:

   a. Clique no link no e-mail para sugerir mudanças.
   Como alternativa, clique no link para abrir o registro de revisão pós-caso e clique em **Sugerir mudanças** .

   b. Adicione as informações em **Anotações de trabalho** Campo no registro Revisão pós-caso.

4. Para aprovar o documento:
   - Clique no link no e-mail para aprovar o documento.
   - Clique no link para abrir o registro de revisão pós-caso e clique em **Aprovar** .

   O estado do registro de revisão pós-caso muda para **Aprovado** .

Reabra uma revisão pós-caso

Reabra um documento de revisão pós-caso aprovado se precisar fazer mudanças ou atualizar informações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Na seção Formulário Registros relacionados, acesse o registro no **Revisão pós-caso** campo.
3. Clique em **Reabra** No formulário Revisão pós-caso.
   O status do registro é revertido para **Em andamento** .
4. Faça as mudanças necessárias nos campos no formulário Revisão pós-caso.
5. Clique em **Visualização** Para gerar o documento de revisão e exibi-lo na janela pop-up Visualizar documento.
6. **Opcional:** Clique em **Solicitar Aprovação**.
7. Clique em **Publicar no caso** .

Retirar aprovação de revisão pós-caso

Retire um documento de revisão pós-caso após enviá-lo para aprovação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Resumo do caso** > **Minhas Revisões Pós-caso**.
2. Clique em e abra uma revisão pós-caso que está em **Aguardando aprovação** estado.
3. Clique em **Retirar** .
   O documento de revisão pós-caso agora está em **Em andamento** o estado e os aprovadores são notificados por e-mail de que a solicitação de aprovação não é mais necessária. Você pode editar o documento de revisão pós-caso e reenviá-lo para aprovação.

Tradução automática

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

Cancelar uma revisão pós-caso

Cancele uma revisão pós-caso que não tenha sido aprovada, rejeitada ou que não tenha mais estado solicitado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Resumo do caso** > **Minhas Revisões Pós-caso**.
2. Selecione e abra uma revisão pós-caso que você deseja cancelar.
3. Selecione **Cancelar**.

Nota:
Se o estado de revisão pós-caso estiver Aguardando aprovação, os aprovadores serão notificados por e-mail de que a revisão pós-caso foi cancelada e a aprovação não é mais necessária.

O documento de revisão pós-caso agora está em **Cancelado** estado.

Tópicos relacionados

Reabra uma revisão pós-caso

Componentes instalados com resumos de caso

Vários tipos de componentes são instalados com o plug-in Case Digests.

Tabelas

O plug-in Case Digests adiciona as seguintes tabelas:

- Configuração de Resumo de Caso (sn_csm_case_digest_config)
- Resumo do caso (sn_csm_case_digest_task)
- Revisão pós-caso (sn_csm_case_digest_pc)
- Resumo da ação do caso (sn_csm_case_digest_cas)

O plug-in Customer Service Document Template adiciona a tabela CS Document Template (sn_csm_doctemplate_template).

Pontos de extensão

O plug-in Case Digests inclui os seguintes pontos de extensão. Os clientes podem usar esses pontos de extensão para personalizar a ação de publicação.

O caso resume pontos de extensão

Ponto de extensão	Descrição
sn_csm_case_digest.CASPublish	Use este ponto de extensão para alterar a funcionalidade de publicar um resumo de ação de caso em um caso.
sn_csm_case_digest.PCRPublish	Use este ponto de extensão para alterar a funcionalidade de publicação de um documento de revisão pós-caso para um caso.

Tradução automática

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

O caso resume pontos de extensão

Ponto de extensão	Descrição
sn_csm_case_digest.MajorPCRPublish	Use este ponto de extensão para alterar a funcionalidade de publicação de um documento de revisão pós-caso para um caso principal.

Ativar Resumos de Caso

Ative o plug-in Resumos de casos para usar o recurso Resumos de casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Case Digests ativa automaticamente os seguintes plug-ins:

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Modelo de documento do Atendimento ao cliente (com.sn_csm_doc_template)
- ServiceNow Document Viewer (com.snc.documentviewer)
- Comunicações Direcionadas (com.sn_publications)

O recurso Resumos de casos usa o recurso Listas de destinatários do plug-in Comunicações direcionadas (sn_publications).

Ao criar um registro de resumo de ação de caso, os usuários com a função sn_esm_agent podem selecionar uma lista de destinatários do tipo Usuários internos. Selecionando **Publicar no caso e notificar** A ação de IU no formulário Resumo da ação do caso envia uma notificação por e-mail para os usuários incluídos na lista de destinatários selecionados.

Nota:
. **Publicar no caso e notificar** A ação de IU está disponível quando uma lista é selecionada em **Destinatários internos adicionais** campo.

Para obter mais informações, consulte Listas de destinatários .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in com.sn_csm_case_digest.
3. Clique em **Ativar**.

Crie um modelo de documento de resumo de caso

Crie um modelo a ser usado para gerar resumos de ação de caso ou documentos de revisão pós-caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os modelos de documento identificam as informações a serem incluídas nos resumos de ação do caso e nos documentos de revisão pós-caso. Crie um modelo de documento para selecionar, organizar e formatar o conteúdo incluído nos documentos gerados. 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.

criar um novo modelo ou modificar um modelo existente. Dois modelos de documento, **Modelo de CAS** e. **Modelo de PCR** Estão incluídos com o plug-in Resumos de casos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Resumo do caso** > **Administração** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** para criar um modelo.
   Você também pode modificar um modelo existente clicando no nome do modelo e abrindo o formulário do modelo.
3. Preencha os seguintes campos no formulário Modelo de documento CS.

Descrição do campo Modelo de documento CS

Campo	Descrição
Nome	O nome do modelo.
Nome da tabela	A tabela que contém os campos a serem incluídos no modelo de documento. ○ Resumo da ação do caso [sn_csm_case_digest_cas] ○ Revisão pós-caso [sn_csm_case_digest_pc]
Imagem do Cabeçalho	Clique para adicionar um arquivo de imagem a ser usado no cabeçalho do documento.
Texto do rodapé	Texto a ser incluído no rodapé do documento.
Posição do cabeçalho	A posição da imagem no cabeçalho: ○ Esquerda ○ Centro ○ Direita
Corpo da mensagem	O conteúdo a ser incluído no resumo da ação do caso gerado ou no documento de revisão pós-caso. Selecione campos da tabela identificada em **Nome da tabela** campo. Os campos selecionados são adicionados ao editor de texto.
Conteúdo interno	O conteúdo no resumo da ação do caso que é somente para usuários internos. Este campo estará disponível se a tabela Resumo da ação do caso estiver selecionada em **Nome da tabela** campo.

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

Crie uma configuração de resumo de caso

Crie configurações de resumo de caso para lidar com diferentes tipos de processos de revisão de caso.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como parte da criação de uma configuração de resumo de caso, você pode definir as informações específicas de um caso de atendimento ao cliente que precisam ser capturadas como parte da revisão. Duas configurações estão incluídas com o plug-in Resumos de casos:

- Configuração do CAS
- Configuração de PCR

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Resumo do caso** > **Administração** > **Configuração**.
2. Clique em **Novo** para criar uma nova configuração.
   Você também pode modificar uma configuração existente clicando no nome da configuração e abrindo o formulário de configuração.
3. Preencha os seguintes campos no formulário Configuração de resumo de caso.

Campos do formulário Configuração de resumo de caso

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração.
Nome da tabela	A tabela que contém os campos a serem incluídos na configuração. ○ Resumo da ação do caso [sn_csm_case_digest_cas] ○ Revisão pós-caso [sn_csm_case_digest_pc]
Ordem	Determine a ordem da configuração. Quando várias configurações correspondem a um caso, a configuração com o menor número de ordem é usada.
Modelo de documento	Selecione um modelo a ser usado ao criar um resumo de ação de caso no formulário Resumo de ação de caso ou um documento de revisão pós-caso no formulário Revisão pós-caso. Você pode selecionar em uma lista de modelos que foram definidos para a tabela selecionada em **Nome da tabela** campo.
Tabela de casos	Um campo somente leitura que exibe a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Fluxo de trabalho de aprovação	Se estiver usando um fluxo de trabalho de aprovação opcional, selecione o fluxo de trabalho na lista Fluxo de trabalho.
Fluxo de aprovação	Se estiver usando um fluxo de aprovação opcional, selecione o fluxo na lista 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.

Campo	Descrição
	Este campo é exibido quando a tabela Revisão pós-caso [sn_csm_case_digest_pc] é selecionada no **Nome da tabela** campo.
Condição de caso	Use o Construtor de condições para selecionar as condições do caso às quais esta configuração se aplica.

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

Crie um mapa de tabela de resumo de caso

Crie um mapa de tabela para configurar os campos que são copiados do registro do caso para a revisão pós-caso ou os registros de resumo da ação do caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dois mapas de tabela estão incluídos com o plug-in Case Digests. . **Mapa PCR** Usa a tabela case (sn_customerservice_case) como tabela de origem e a tabela Revisão pós-caso (sn_csm_case_digest_pcr) como tabela de destino. . **Mapa PCR** mapeia os seguintes campos.

Campos Caso e campos Revisão pós-caso no mapa PCR

Campo Caso	Campo Revisão pós-caso
sys_id	Número do caso
Descrição resumida	Descrição resumida
Causa	Análise de Causa raiz
Anotações de encerramento	Soluções fornecidas

. **Mapa CAS** Usa a tabela case (sn_customerservice_case) como tabela de origem e a tabela Resumo da ação do caso (sn_csm_case_digest_cas) como tabela de destino. . **Mapa CAS** mapeia os seguintes campos.

Campos de caso de MAPA DO CAS

Campo Caso	Campo Resumo da ação do caso
sys_id	Número do caso
Descrição resumida	Descrição resumida

Procedimento

1. Para acessar a lista Mapa de tabela CSM, navegue até **csm_table_map_list.do** .
2. Clique em **Novo** para criar um novo mapa de tabela.
   Você também pode modificar um mapa de tabela existente clicando no nome do mapa para abrir o formulário Mapa.
3. Preencha os seguintes campos no formulário Mapa de tabela CSM.

Tradução automática

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

Campos de formulário Mapa de tabela CSM

Campo	Descrição
Nome do mapeamento	O nome do mapa da tabela.
Aplicação	Somente leitura. A aplicação para este mapa de tabela.
Nome da API	Somente leitura. A API deste mapa de tabela.
Mapeamento de Campo Avançado	Habilita o mapeamento de campo avançado.
Tabela de origem	A tabela de origem do mapa.
Tabela de destino	A tabela de destino do mapa.
Ativo	Habilita o mapeamento da origem para as tabelas de destino.
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**.
5. Na lista Mapa de tabela CSM, selecione o mapa de tabela criado na etapa 2.
6. Na seção do formulário Mapeamento de campo básico, clique em **Novo** .
7. Selecione um **Campo de origem** e um **Campo de destino** .
8. Habilite o. **Ativo** caixa de seleção.
9. Insira um número em **Pedido** campo
10. 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.

11. Repita as etapas de 7 a 10 para cada campo a ser mapeado.
12. Clique em **Atualização** No formulário Mapa de tabela CSM.

Crie um mapa de tabela para tipos de caso

Crie mapas de tabela para configurar os campos de tipo de caso que são copiados de um registro de caso para a revisão pós-caso ou os registros de resumo da ação do caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As tabelas de Tipo de Caso se estendem da tabela Caso, mas não herdam os mapeamentos de tabela.

Procedimento
1. Acesse a lista Mapa de tabela CSM navegando até **csm_table_map_list.do** .
2. Crie dois novos registros de mapa de tabela no escopo Resumo do caso, um para o mapeamento da revisão pós-caso e um para o mapeamento do resumo da ação do caso.
3. No primeiro registro:
   a. Selecione a tabela Tipo de caso desejado no **Tabela de origem** campo.
   b. Selecione a tabela Revisão pós-caso (sn_csm_case_digest_pcr) no **Tabela de destino** campo.
   c. Clique em **Enviar**.
4. No segundo registro:
   a. Selecione a tabela Tipo de caso desejado no **Tabela de origem** campo.
   b. Selecione a tabela Resumo da ação do caso (sn_csm_case_digest_cas) no **Tabela de destino** campo.
   c. Clique em **Enviar**.
5. Para os dois novos registros de mapa de tabela de tipo de caso, mapeie os campos da tabela de origem para a tabela de destino na seção de formulário Mapeamento de campo básico.
   Para obter detalhes, consulte Criar um mapa de tabela de resumo de caso.
6. Clique em **Atualizar**.

Tipos de caso de atendimento ao cliente

Um tipo de caso representa os processos e os dados necessários para resolver um tipo específico de problema do cliente. Use o recurso Tipos de caso para criar e configurar os diferentes tipos de casos de atendimento ao cliente de que sua organização precisa.

Os clientes podem usar tipos de caso para oferecer suporte a uma ampla variedade de necessidades do usuário final, incluindo:

- Diversos setores e produtos
- Eventos e sistemas complexos
- Colaboração com vários usuários

Um bom exemplo de um setor que se beneficia de vários tipos de caso é o setor bancário. Em um banco, os agentes de atendimento ao cliente podem usar esse recurso para criar tipos de caso para diferentes necessidades do cliente, como processamento de empréstimos, processamento de cartão de crédito ou gestão de reclamações.

Tradução automática

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

Visão geral dos tipos de caso

Configurar tipos de caso

Os administradores do sistema configuram o recurso Tipos de caso criando uma tabela para o novo tipo de caso que estende a tabela de caso e, em seguida, configurando vários processos e componentes diferentes para o tipo de caso.

- . Configuração assistida de tipos de caso a seção abaixo fornece uma visão geral dessas etapas de configuração.
- Para obter detalhes sobre as tarefas de configuração assistida do tipo de caso, consulte Configurar tipos de caso de atendimento ao cliente .

Gerenciar tipos de caso

Depois que um tipo de caso é criado, os administradores do sistema podem exibir os tipos de caso, gerenciar as configurações e atualizar a configuração. Para obter mais informações, consulte Gerenciar tipos de caso de atendimento ao cliente .

Usando tipos de caso

Os agentes podem usar o recurso Tipos de caso ao criar casos para clientes selecionando em uma lista de tipos de caso configurados. Para obter mais informações, consulte Uso de tipos de caso para criar casos seção abaixo.

Plug-in Tipos de caso de atendimento ao cliente

Usuários com a função de administrador do sistema podem ativar o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types) e o plug-in Critérios de solicitação de serviço .

Ativar esses plug-in adiciona **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** para o navegador de aplicações. O administrador do sistema pode usar este módulo para criar e gerenciar tipos de caso.

Nota:
A partir da versão Zurich, a aplicação Tipos de caso de Atendimento ao cliente (sn_csm_case_types) foi movida para a ServiceNow Store. Novos aprimoramentos nesta aplicação são fornecidos por meio da aplicação da loja Tipos de caso do Atendimento ao cliente.

Descontinuação do plug-in de relacionamento entre Modelo de produto e Itens do catálogo

O plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente substitui o plug-in de relacionamento Modelo de produto e Itens do catálogo (com.snc.product_catalog_relationship), que está sendo preparado para descontinuação futura. Use Definições de serviço Recurso, disponível com o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente, para criar definições para os serviços oferecidos para oferecer suporte aos seus produtos. Em seguida configure as definições de serviço para associá-los aos produtos e itens do catálogo apropriados.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Aplicações de tipos de caso de atendimento ao cliente

As seguintes aplicações para tipos de caso específicos estão disponíveis no 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.

Aplicação	Descrição
Playbook de Caso para Integração (sn_csm_onboarding)	Fornece um tipo de caso de integração para capturar os detalhes durante a integração de clientes para um produto ou serviço e um playbook que fornece orientação passo a passo por meio do ciclo de vida do processo de integração.
Playbook do caso para reclamações (sn_csm_complaint)	Fornece um tipo de caso de reclamação para capturar os detalhes de uma reclamação do cliente e um playbook que fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida da reclamação.

Para obter mais informações, consulte Install a ServiceNow Store application .

Nota:
Esses aplicativos têm dependências dos seguintes plug-ins:

- Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types)
- Status da ação do caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_action_status)

Configuração assistida de tipos de caso

Ativar o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente adiciona a seção Tipos de caso ao Customer Service Management Configuração assistida. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** > **Tipos de Caso** e usam as tarefas nesta seção para criar e configurar um tipo de caso.

Você pode configurar vários processos e componentes diferentes para um tipo de caso de atendimento ao cliente, incluindo scripts de cliente e regras de negócios; exibições, funções e ACLs; e notificações e produtores de registro.

Para criar e configurar um novo tipo de caso:

- Crie uma tabela para o novo tipo de caso que estenda a tabela de caso (sn_customerservice_case).
- Configure ações de IU, políticas de IU e scripts de cliente para o novo tipo de caso.
- Configure exibições e exiba regras, funções e ACLs e regras de negócios para o novo tipo de caso.
- Configure processos para o tipo de caso, incluindo produtores de registro, fluxos de estado e anotações de tratamento especial.
- Crie um registro de definição de tipo de caso para o novo tipo de caso e adicione-o à tabela Tipo de caso (sn_case_type).
- Configure o. **Obter tipos de caso** fluxo e modifique as condições que determinam a visibilidade de um tipo de caso.

Para obter mais informações, consulte Configurar tipos de caso de atendimento ao cliente .

Uso de tipos de caso para criar casos

Os clientes podem estender a tabela de casos para lidar com diferentes tipos de casos. Cada tipo de caso estendido pode oferecer suporte a vários tipos de solicitações. Por exemplo, se um cliente criar um tipo de caso para Serviços de cartão de crédito, esse tipo

Tradução automática

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

de caso poderá oferecer suporte a solicitações como solicitar um novo cartão e relatar um cartão perdido ou roubado.

Ao criar casos, os agentes de atendimento ao cliente selecionam o tipo de caso que corresponde ao problema do cliente.

- Em Espaço configurável do CSM e. Espaço do agente do CSM, os agentes selecionam um tipo de caso no seletor de tipo de caso .
- Na interface da plataforma, os agentes selecionam um tipo de caso em um interceptador.

Em Espaço configurável do CSM. existem várias versões do seletor de tipo de caso que pode ser configurado para que os agentes usem ao criar casos de um tipo específico. Essas versões incluem seleção múltipla, seleção única e Seleção de serviço de produto. A versão de seleção múltipla é a funcionalidade padrão. Em Espaço do agente do CSM, os agentes podem usar a versão de seleção múltipla do seletor de tipo de caso .

- Crie um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico
- Crie uma tarefa de caso de um tipo específico para um caso de atendimento ao cliente

Configurar tipos de caso de atendimento ao cliente

Configure tipos de caso para lidar com diferentes tipos de problemas do cliente. Um tipo de caso identifica os processos e os dados necessários para resolver um tipo específico de problema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para cada tipo de caso, você cria uma tabela que estende a tabela de casos e configura vários itens, como regras de negócio e scripts de cliente, que orientam os problemas do cliente desse tipo, desde a criação até a resolução. Ao criar casos, os agentes podem selecionar o tipo de caso que corresponde ao problema do cliente.

Há uma sequência de tarefas que permitem configurar tipos de caso para Customer Service Management. Para configurar as Operações proativas do Atendimento ao cliente, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Começar**
3. Na categoria Tipos de caso, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração de tipos de caso

Tarefa	Descrição
Criar Tipos de Caso	A primeira etapa na criação de um tipo de caso é criar uma tabela para o tipo de caso que estende a tabela de caso (sn_customerservice_case). **Nota:** Esta tabela deve ser criada em um escopo diferente de global.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Você pode criar uma tabela para o tipo de caso usando um destes métodos: ○ Criador de aplicações assistido ○ Recurso de criação de tabela da plataforma (navegue até **Definição do Sistema** > **Tabela** e clique em **Novo**) A tabela estendida para o tipo de caso herda a maior parte da funcionalidade da tabela de casos.
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 caso em uma exibição especificada.
Configurar estados para os Fluxos de estado	Os fluxos de estado permitem personalizar transições de um estado para outro em tabelas derivadas da tabela Tarefa [task], incluindo a tabela Caso [sn_customerservice_case] e as tabelas estendidas do caso. Você pode configurar o sistema para executar trabalho durante transições para estados específicos. Crie registros de escolha para cada um dos estados a serem usados em fluxos de estado para o tipo de caso. Ao criar os estados desejados, defina **Tabela** para a tabela para o tipo de caso e **Elemento** Estado.
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. O tipo de caso herda as seguintes políticas de IU da tabela Caso: ○ Mostrar ou ocultar a seção de informações do caso principal ○ Tornar contato do parceiro somente leitura se o parceiro estiver vazio Você pode configurar políticas de IU adicionais para o formulário Tipo de caso.
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 é carregado ou quando um campo muda de valor. O tipo de caso herda os seguintes scripts de cliente da tabela de casos: ○ Contato de parceiro vazio na mudança de parceiro ○ Formulário de caso vazio na mudança de 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.

Tarefa	Descrição
	○ Ocultar Lista relacionada de solicitação ○ Ocultar seção SM e lista se não houver plug-in ○ Ocultar seção de registros relacionados Você pode configurar scripts de cliente adicionais para o tipo de caso.
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. Você pode configurar as regras de negócio desejadas para a tabela Tipo de caso.
Configurar ações de IU do tipo de caso	As ações de IU incluem botões, links e itens de menu de contexto que aparecem em listas e formulários. Um tipo de caso herda as ações de IU da tabela de casos. Você tem as seguintes opções ao configurar ações de IU para um tipo de caso: ○ Crie novas ações de IU para o tipo de caso. Se você criar uma nova ação de IU, selecione a tabela Tipo de caso no **Tabela** Campo no formulário Ação de IU. ○ Use qualquer uma das ações de IU do caso herdadas. ○ Use uma combinação dos dois. Você também pode bloquear ações de IU de caso herdadas que você não deseja. Para bloquear uma ação, atualize o. **CSUIActionsimpII** inclusão de script.
Habilite o. **Criar caso** Ação de IU para seleção de tipo de caso	Este procedimento adiciona o. **Criar caso** Ação de IU para registros na tabela configurada. Selecionar esta ação de IU exibe seletor de tipo de caso . **Nota:** Para o Espaço configurável do CSM, o. **Criar caso** A ação de IU para a seleção de tipo de caso está desabilitada pronta para uso.
Configurar tipos de caso	Registre um tipo de caso recém-criado criando um registro de definição de tipo de caso. Este registro 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.

Tarefa	Descrição
	armazenado na tabela Tipo de caso (sn_case_type) e inclui as seguintes informações: ○ O nome do tipo de caso ○ A tabela criada para o tipo de caso ○ Uma categoria opcional ○ Um subtipo opcional ○ Uma descrição resumida ○ Um campo para definir o tipo de caso como ativo A tabela Tipo de caso estende a tabela Arquivo da aplicação (sys_metadata). Esta tabela inclui um **Domínio** coluna que os clientes podem usar para adicionar sua própria lógica. Para criar um registro de definição de tipo de caso, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Gerenciar Tipos de Caso** e clique em **Novo** . Depois de criar e salvar o registro de definição de tipo de caso, você pode configurar as seguintes informações de processo para o tipo de caso usando as listas relacionadas no formulário Tipo de caso: ○ Fluxos de estado ○ Informações de tratamento especial ○ ANS ○ Modelos de e-mail ○ Mensagens rápidas ○ Relatórios Para obter mais informações, consulte Gerenciar tipos de caso de atendimento ao cliente . **Nota:** Essas listas relacionadas exibem somente informações para o novo tipo de caso. Eles não incluem informações para o caso base.
Configurar Notificações	As notificações mantêm os usuários informados sobre diferentes atividades e eventos. Você pode determinar as condições quando uma notificação aparece criando um registro na tabela Notificação.
Configurar Funções	Crie uma ou mais funções para controlar o acesso aos recursos e capacidades do tipo de caso. Em seguida, conceda acesso a essas funções às aplicações e módulos desejados. Para que os agentes trabalhem em um tipo de caso, configure

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	a função de tipo de caso para conter a função sn_customerservice_agent.
Configurar ACLs	Use as regras da lista de controle de acesso (ACLs) para restringir o acesso aos dados. Essas regras exigem que os usuários passem por um conjunto de requisitos antes que possam interagir com os dados. Para que os clientes externos vejam um tipo de caso, adicione ACLs que forneçam acesso de leitura ou criação para usuários externos.
Configurar Condições de seleção de Tipo de caso	Ao criar um caso de um tipo específico, um agente clica **Criar caso** e seleciona em uma lista de tipos de caso disponíveis. O sistema apresenta os tipos de caso que foram configurados para a função do agente. Para configurar condições de seleção de tipo de caso, use o Flow Designer para configurar **Obter tipos de caso** fluxo e modifique as condições que determinam a visibilidade de um tipo de caso. Existem duas implementações diferentes do **Criar caso** Ação de IU: ○ O plug-in Atendimento ao cliente fornece um **Criar caso** Ação de IU que os agentes podem usar da seguinte forma: ▪ Para criar um caso de base. ▪ Para criar um caso para um tipo de caso específico. Por exemplo, se sua organização sempre criar o mesmo tipo de caso e você tiver criado apenas uma extensão da tabela de casos, poderá modificar esta ação de IU para criar um caso desse tipo de caso específico. ○ O plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente também fornece um **Criar caso** Ação de IU que os agentes podem usar para criar um caso com base em um tipo de caso selecionado. Depois de clicar nesta ação de IU para criar um caso, o agente seleciona o tipo de caso desejado em uma lista de vários tipos de caso 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.

Tarefa	Descrição
	Nota: É recomendável que você configure um dos **Criar caso** Ações de IU, mas não ambas, para evitar confusão.
Configurar Produtores de registros	Um produtor de registro é um tipo específico de item do catálogo que permite que os usuários criem registros baseados em tarefas, como registros de caso, a partir do catálogo de serviços. Crie um produtor de registro que exponha o novo tipo de caso no Portal de atendimento ao cliente.
Configurar Resumo de casos para Tipos de caso	O recurso Resumo de caso permite que os agentes se comuniquem proativamente com clientes e partes interessadas internas sobre os casos. Enquanto um caso está em andamento, os agentes podem enviar resumos de caso periódicos que descrevem as ações realizadas, as próximas etapas e outras informações relacionadas ao caso. Quando o trabalho em um caso for concluído, os agentes poderão criar uma revisão pós-caso que inclua informações como a causa raiz, o plano de mitigação e as ações preventivas. **Nota:** O uso de tipos de caso com o recurso Resumo de caso requer o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types) e o plug-in Resumos de caso (com.sn_csm_case_digest). Os casos criados a partir de um tipo de caso selecionado podem usar Resumos de ação de caso e Revisões pós-caso. Para criar o mapeamento que identifica os campos de tipo de caso que são copiados para os registros Revisão pós-caso e Resumo da ação do caso: ○ Crie uma configuração para o tipo de caso desejado. Navegar até **Resumo do caso** > **Configuração** e clique em **Novo** . ○ Crie novos registros na tabela Mapa de tabela CSM (csm_table_map) para mapear **Enviar resumo da ação do caso** e. **Criar revisão pós-caso** Ações de IU. A lista relacionada Resumos de casos no formulário Tipo de caso mostra os resumos de ação do caso e as configurações de revisão pós-caso para um tipo de caso.
Configurar a Pesquisa contextual para Tipos de caso	Navegar até **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela** e criam um registro de configuração de tabela para adicionar 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.

Tarefa	Descrição
	contextual ao tipo de caso. Neste registro, configure o. **Tabela** campo como o tipo de caso e **Contexto de pesquisa** Campo como Pesquisa da base de conhecimento do caso.
Configure o Espaço do agente para tipos de caso	Para configurar o Espaço do agente de forma diferente para cada tipo de caso, siga a Configuração assistida do Espaço do agente. Você pode configurar os seguintes recursos específicos para cada tipo de caso: ○ Listas de espaço ○ Notificações ○ Valores realçados ○ Configurações da faixa de opções ○ Cabeçalhos de formulário ○ Atribuições de ação
Configurar exibição do portal para tipos de caso	Configure os campos que um cliente pode ver ao exibir um caso nos Portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor. Crie um novo registro para configurar os campos para cada tipo de caso. Para obter mais informações sobre o formulário Configuração de tíquete, consulte Configure a página de tíquete padrão .

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar** .

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Habilite a propriedade de seleção única do tipo de caso

Crie uma configuração para o tipo de caso de seleção única

Defina as configurações da faixa de opções de tipo de caso

Crie uma configuração da faixa de opções para um tipo de caso ou habilite que as configurações da faixa de opções sejam herdadas pelo tipo de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Customer Service Management um tipo de caso representa os dados e os processos necessários para resolver um tipo específico de problema do cliente. O administrador pode criar uma tabela para um novo tipo de caso que estenda a tabela de caso (sn_customerservice_case). A tabela estendida para o tipo de caso herda a maior parte da funcionalidade da tabela de casos.

Como parte da configuração de formulários, você pode definir as configurações da faixa de opções para tipos de caso. A faixa de opções aparece na parte superior do formulário e inclui componentes que exibem informações do cliente e do caso, como Cliente 360, Linha

Tradução automática

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

do tempo e ANS ativo. Cada componente tem uma configuração de faixa de opções que armazena informações de configuração sobre esse componente.

Os tipos de caso estendidos da tabela Caso podem exibir esses componentes na faixa de opções no formulário Caso. Para tipos de caso, você pode fazer o seguinte:

- Crie configurações da faixa de opções para extensões de caso, ou
- Modifique as configurações da faixa de opções existentes para que as extensões do caso herdem o comportamento do componente da faixa de opções.

Para modificar o comportamento do componente da faixa de opções, use o procedimento a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Formulários** > **Configurações da Faixa de Opções**.
2. Selecione o nome do componente na lista Configurações da faixa de opções.
   Por exemplo, você pode selecionar Cliente 360.
3. No formulário Configuração da faixa de opções para o componente selecionado, habilite **Herdar** caixa de seleção.
4. Selecione **Atualizar**.
5. Repita as etapas 2 a 4 para cada componente a ser exibido na faixa de opções.

Configure ações declarativas do tipo de caso

Configure ações declarativas que permitem que os agentes criem casos e tarefas de caso de diferentes locais em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente inclui ações declarativas que permitem que os agentes criem casos e tarefas de caso usando o. seletor de tipo de caso e. seletor de tipo de tarefa de caso . Essas ações declarativas são desabilitadas por padrão.

Ações declarativas, locais e ações

Rótulo da ação	Local	Ação
Criar caso	Aparece nas exibições da lista de tarefas do caso.	Exibe o seletor de tipo de tarefa de caso.
Criar caso	Aparece na guia da lista relacionada Tarefas nos registros de caso e tipo de caso.	Exibe o seletor de tipo de tarefa de caso.
Criar caso	Aparece nas exibições de lista Caso e Tipo de caso.	Exibe o seletor de tipo de caso.

As ações declarativas são armazenadas na tabela Atribuição de ação [sys_declarative_action_assignment].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações declarativas** > **Ações de formulário**.
   O sistema exibe a lista Atribuições de ação.
2. Filtre a lista para exibir as ações da aplicação Tipos de caso CSM.
   Se necessário, configure a lista para exibir o. **Aplicação** coluna.
3. Para cada uma das ações declarativas desejadas, defina **Ativo** campo como verdadeiro.

Configure o tamanho do modal do seletor de serviço

O modal do seletor de serviço exibe uma lista de serviços disponíveis para um agente quando ele está criando um caso. Usuários com a função de administrador podem configurar o tamanho do modal do seletor de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **sys_declarative_action_payload_definition.list** No navegador de aplicações para exibir a lista Definições de carga de ação.
2. Filtre o. **Rótulo** Campo para exibir o Seletor de tipo de caso.
3. Selecione o registro desejado em **Chave** coluna.
4. Edite o registro e mude o tamanho do modal no **Carga** campo.
   Estão disponíveis as seguintes opções: Pequeno, médio, grande, xl. Por exemplo, insira: `"tamanho": "xl",`
5. Selecione **Atualizar**.

Habilite a propriedade de seleção única do tipo de caso

Habilite a propriedade de seleção única de tipo de caso para que os agentes de atendimento ao cliente possam usar a versão de seleção única de tipo de caso do seletor de tipo de caso e criar casos de um tipo específico com um clique.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Em Espaço configurável do CSM, há três versões do seletor de tipo de caso disponíveis para os agentes ao criar casos de um tipo específico.

- Com a versão de seleção múltipla, o agente seleciona um tipo de caso e, opcionalmente, seleciona uma categoria e subtipo para restringir as opções disponíveis antes de criar um caso. Esta é a funcionalidade padrão.
- Com a versão de seleção única, o agente seleciona um tipo de caso e cria um caso. O sistema preenche alguns dos campos no formulário Caso com valores que foram predefinidos na configuração de seleção.
- Com a versão Seleção de serviço do produto, o agente seleciona um produto e um serviço para criar um caso. Para obter mais informações, consulte Versão de seleção do Serviço de produto do seletor de tipo de caso.

Para usar a versão de seleção única, habilite *`sn_csm_case_types.case_type_single_field_select`*propriedade. Você também deve crie uma 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.

Procedimento

1. Navegue até **sys_properties.list**.
2. Clique em `sn_csm_case_types.case_type_single_field_select` propriedade em **Nome** campo.
3. Defina **Valor** para verdadeiro.
4. Clique em **Atualizar**.

Crie uma configuração para o tipo de caso de seleção única

Crie uma configuração para a versão de seleção única do seletor de tipo de caso e defina os campos e valores que o sistema usa para preencher automaticamente o formulário de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Espaço configurável do CSM, há três versões do seletor de tipo de caso disponíveis para os agentes ao criar casos de um tipo específico.

- Com a versão de seleção múltipla, o agente seleciona um tipo de caso e, opcionalmente, seleciona uma categoria e subtipo para restringir as opções disponíveis antes de criar um caso. Esta é a funcionalidade padrão.
- Com a versão de seleção única, o agente seleciona um tipo de caso e cria um caso. O sistema preenche alguns dos campos no formulário Caso com valores que foram predefinidos na configuração de seleção.
- Com a versão Seleção de serviço do produto, o agente seleciona um produto e um serviço para criar um caso. Para obter mais informações, consulte Versão de seleção do Serviço de produto do seletor de tipo de caso.

Para usar a versão de seleção única, siga o procedimento abaixo para configurar uma ou mais seleções que estão disponíveis para os agentes ao criar um caso. Você também deve habilite a propriedade de seleção única do tipo de caso .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** > **Gerenciar Tipos de Caso**.
2. Selecione um tipo de caso.
3. Na lista relacionada Seleções de tipo de caso, clique em **Novo** .
4. Em **Nome** insira um nome descritivo para a seleção de tipo de caso.
   Este é o nome que os agentes veem no **Tipo de Caso** Campo na janela pop-up Selecionar tipo de caso.
5. Em **Valores de campo de tipo de caso padrão** campos, selecione os campos desejados e os valores correspondentes.
   O sistema usa essa configuração de campo e valor para preencher automaticamente esses campos no formulário de caso quando um agente cria um caso desse tipo.
6. Clique em **Enviar**.
   O sistema salva a configuração na tabela Definição de serviço (sn_case_type_selection) e a adiciona à lista relacionada Seleções de tipo de caso.

Gerenciar tipos de caso de atendimento ao cliente

Gerencie as configurações e a configuração de um tipo de caso no formulário Tipo de caso.

Tradução automática

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

Depois de usar o. Customer Service Management Configuração assistida para criar e. configure um tipo de caso , você pode exibir e gerenciar as definições e a configuração do tipo de caso no Formulário Tipo de Caso . Para acessar um formulário de Tipo de caso, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** > **Gerenciar Tipos de Caso** e selecione um tipo de caso na lista.

Links relacionados ao formulário Tipo de caso

O formulário Tipo de caso inclui os seguintes links relacionados.

Links relacionados ao formulário Tipo de caso

Link relacionado	Descrição
Exibir configuração de tipo de caso	Exibe a configuração atual deste tipo de caso, incluindo: • Regras de negócio • Scripts de cliente • Entradas de dicionário e substituições • Notificações • Ações de IU • Controles de acesso • Políticas de IU • Políticas de dados • Estilos • Regras de exibição • Fluxos
Iniciar configuração assistida para tipos de caso	Vai para as tarefas de configuração de tipos de caso em Customer Service Management Configuração assistida.
Iniciar configuração assistida para AWA	Vai para as tarefas de configuração Advanced Work Assignment (AWA) na Configuração assistida do Espaço do agente.
Inicie a Configuração assistida do Espaço do agente	Vai para o Espaço do agente para tarefas de configuração do CSM em Customer Service Management Configuração assistida.

Listas relacionadas ao formulário Tipo de caso

As listas relacionadas do formulário Tipo de caso exibem itens configurados para a tabela de tipo de caso. Use as listas relacionadas para criar configurações adicionais.

- Produtores de Registros
- Fluxos de estado
- Informações de tratamento especial
- 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.

- Modelos de E-mail
- Mensagens rápidas
- Relatórios
- Seleções de Tipo de Caso

Selecione uma categoria e subtipo para um tipo de caso

O administrador do sistema pode atribuir uma categoria opcional e um subtipo a um tipo de caso. Ao criar um caso, os agentes podem filtrar os tipos de caso disponíveis por categoria e subtipo no seletor de tipo de caso . Se um agente selecionar uma categoria, a lista de tipos de caso exibida será filtrada por essa categoria. Se um agente selecionar um subtipo, a lista será filtrada por esse subtipo.

O plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente inclui várias categorias que o administrador do sistema pode selecionar para um tipo de caso. Estas categorias incluem:

- Integração
- Reclamação
- Pedidos
- Geral

. **Subtipo** O campo exibe campos da tabela Tipo de caso que são do seguinte tipo:

- Lista de seleção
- Referência

Para selecionar uma categoria e um subtipo para um tipo de caso:

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** > **Gerenciar Tipos de Caso** e selecione um tipo de caso.
2. Selecione uma categoria no **Categoria** campo.
3. Selecione um campo em **Subtipo** campo.
4. Selecione **Atualizar**.

Tipos de caso e Casos principais

O administrador do sistema pode habilitar o. **Propor caso principal** Ação de IU para diferentes tipos de caso. Se esta ação de IU estiver disponível, um agente poderá propor um caso principal a partir do registro de tipo de caso selecionado. Se o candidato de caso principal for aceito, um caso principal será criado e o registro de tipo de caso será adicionado como um caso secundário no caso principal.

O caso principal é criado na tabela de caso de base. As atualizações do caso principal são sincronizadas com os tipos de caso secundários. Vários registros de tipo de caso podem ser adicionados ao mesmo caso principal.

Seletor do tipo de caso

O seletor de tipo de caso permite que os agentes de atendimento ao cliente criem de forma rápida e fácil o tipo certo de caso para um contato ou consumidor selecionando em uma lista de tipos de caso ou serviços 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

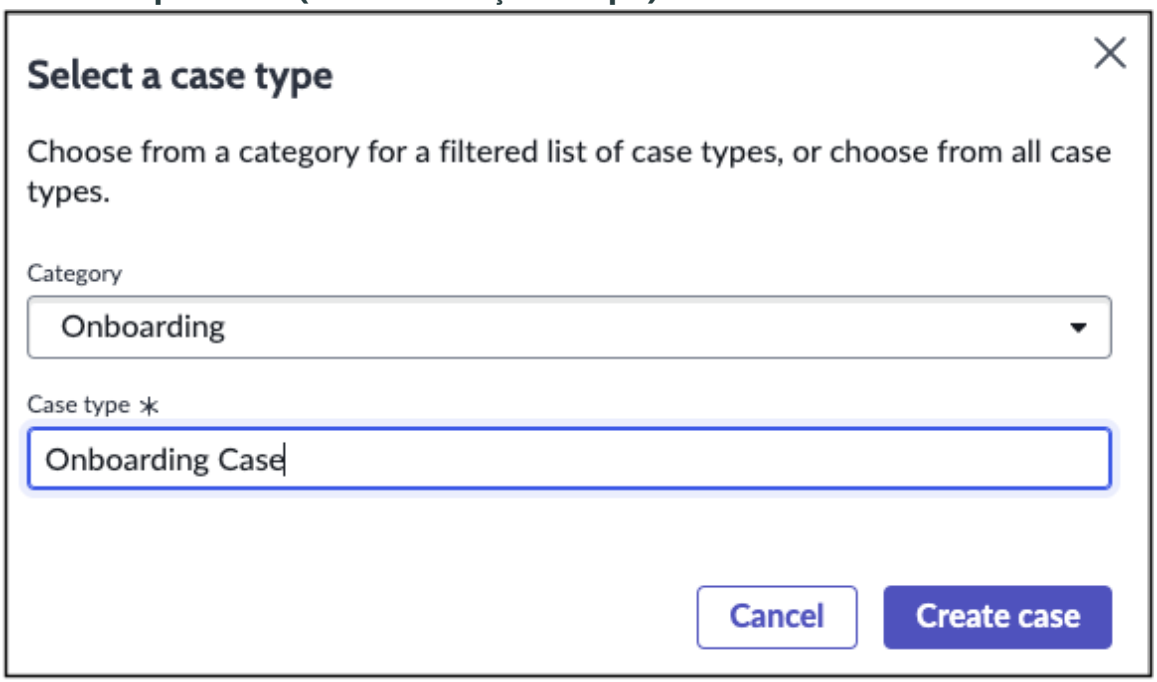
O seletor de tipo de caso é um componente que fornece aos agentes a capacidade de selecionar o tipo de caso ou serviço apropriado ao criar um caso. Por exemplo, um agente pode usar o seletor de tipo de caso para fazer o seguinte:

- Selecione um tipo de caso e crie um caso desse tipo.
- Selecione um produto em uma lista de produtos de propriedade do cliente e crie um caso para esse produto.
- Selecione um serviço e crie um caso para esse serviço específico.

As seleções que um agente pode fazer são determinadas pela configuração do seletor de tipo de caso. O administrador do sistema pode configurar diferentes versões do seletor de tipo de caso por configuração propriedades . As diferentes versões incluem:

- Seleção múltipla (padrão)
- seleção única
- Seleção de serviço do produto

Seletor de tipo de caso (versão de seleção múltipla)



Usando o seletor de tipo de caso

O sistema exibe o seletor de tipo de caso quando um agente cria um caso a partir de uma lista ou registro.

Ações do agente que exibem o seletor de tipo de caso

Ação do agente	Descrição
Selecione **Novo**.	Selecione esta ação nas listas de casos e nas listas de tipos de caso, como Meus casos ou Meus casos de reclamação.
Selecione **Criar caso**	Selecione esta ação nos seguintes 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.

Ações do agente que exibem o seletor de tipo de caso

Ação do agente	Descrição
	• Interação • Conta • Contato • Cliente • Produto vendido • Item-base de instalação • Caso • Caso secundário

Algumas ações declarativas disponíveis com o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente estão desabilitadas por padrão. Para obter mais informações, consulte Configure ações declarativas do tipo de caso.

Versões do seletor de tipo de caso

Diferentes versões do seletor de tipo de caso estão disponíveis para os agentes usarem. O administrador do sistema pode configurar as propriedades do sistema para determinar a versão do seletor de tipo de caso que é apresentada aos agentes.

Versões do componente do seletor de tipo de caso

Versão	Descrição
Seleção múltipla	Com a versão de seleção múltipla, o agente seleciona um tipo de caso e, opcionalmente, seleciona uma categoria para restringir as opções disponíveis antes de criar um caso. Um campo de subtipo de categoria também pode ser configurado. Este campo pode ser um campo de lista de seleção ou um campo de referência da tabela Tipo de caso. **Nota:** Se um subtipo não tiver sido configurado para um tipo de caso, o campo de subtipo não será exibido. A versão de seleção múltipla do seletor de tipo de caso é a funcionalidade padrão. Para obter mais informações, consulte Selecione uma categoria e subtipo para um tipo de caso .
Seleção única	Com a versão de seleção única, o agente seleciona um tipo de caso em uma lista de tipos de caso disponíveis e cria um caso com um clique. O sistema usa o mapeamento 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.

Versões do componente do seletor de tipo de caso

Versão	Descrição
	campo configurado para preencher alguns dos campos no formulário de caso. A exibição da versão de seleção única é controlada pelo *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*propriedade do sistema. • Quando habilitado, o sistema exibe a versão de seleção única. • Quando desabilitado, o sistema exibe a versão de seleção múltipla. **Nota:** A versão de seleção única só está disponível em Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos: • Habilite a propriedade de seleção única do tipo de caso • Crie uma configuração para o tipo de caso de seleção única
Seleção de serviço do produto	Com a versão Seleção de serviço do produto, o agente seleciona um produto e/ou serviço para criar um caso. Para obter mais informações, consulte Versão de seleção do Serviço de produto do seletor de tipo de caso . A exibição da versão da Seleção de serviço do produto é controlada pelo *sn_csm_case_types.service_definition_select*propriedade do sistema. • Quando habilitado, o sistema exibe a versão de Seleção de serviço do produto do seletor de tipo de caso. • Quando desabilitado, o sistema usa o valor de *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*propriedade.

Propriedades de seleção do tipo de caso

As propriedades a seguir determinam qual versão do seletor de tipo de caso é apresentada aos agentes.

Propriedades de versão de um seletor de tipo de caso

Propriedade	Descrição
sn_csm_case_types.case_type_single_field_select	Defina esta propriedade como verdadeira para habilitar o recurso de seleção única do tipo de caso em Espaço configurável do CSM. Quando habilitado, um agente pode usar esse recurso para criar um caso de um tipo específico com uma única seleção no seletor de tipo de caso.

Tradução automática

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

Propriedades de versão de um seletor de tipo de caso

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** falso • **Local:** Tabela Propriedade do sistema [sys_properties]
sn_csm_case_types.service_definition_select	Defina esta propriedade como verdadeira para habilitar a versão Seleção de serviço do produto do seletor de tipo de caso em Espaço configurável do CSM. Quando habilitado, um agente pode usar esta versão para criar um registro com base no produto ou serviço selecionado. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro • **Local:** Tabela Propriedade do sistema [sys_properties] Esta propriedade substitui *sn_csm_case_types.case_type_single_field_selectpr* • Quando definido como verdadeiro, o sistema exibe a versão de Seleção de serviço do produto do seletor de tipo de caso. • Quando definido como falso, o sistema usa o valor de *sn_csm_case_types.case_type_single_field_selectp* • Se ambas as propriedades estiverem definidas como verdadeiras, o *sn_csm_case_types.service_definition_selecta* propriedade tem precedência. • Se ambas as propriedades estiverem definidas como falsas, o sistema exibirá a versão de seleção múltipla do seletor de tipo de caso.
sn_csm_case_types.service_definition_select_count	Determina o número de produtos e serviços exibidos na versão Seleção de serviço do produto do seletor de tipo de caso. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 25 • **Local:** Tabela Propriedade 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.

Configurar definições de serviço para casos e tarefas de caso

O administrador do sistema cria o. definições de serviço para casos e tarefas de caso, junto com seus relacionamentos. O gerente de definição de serviço e o administrador de definição de serviço também podem criar essas definições e relacionamentos de serviço.

Para definições de serviço de tarefa de caso, o administrador do sistema pode incluir valores de campo padrão e de lógica que o sistema usa ao criar as tarefas de caso. Para obter mais informações, consulte Configurando definições de serviço.

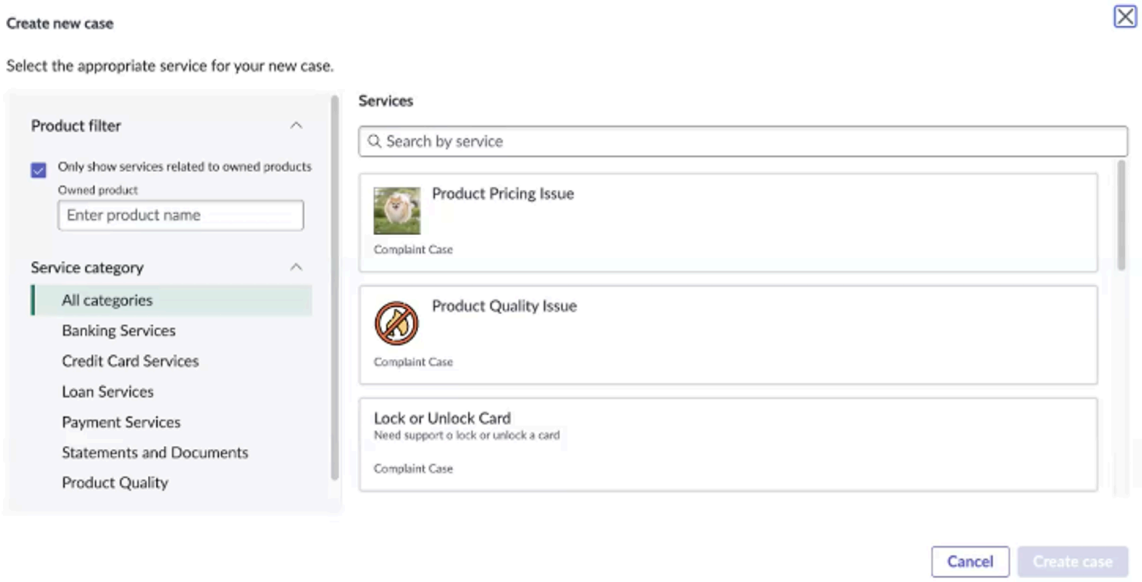
Versão de seleção do Serviço de produto do seletor de tipo de caso

Com a versão de seleção de serviço do produto do seletor de tipo de caso, os agentes podem criar casos do tipo correto com base no produto ou serviço selecionado.

A versão de seleção de serviço do produto do seletor de tipo de caso oferece suporte a serviços e tipos de caso. Esta versão do seletor de tipo de caso facilita para os agentes encontrar os serviços disponíveis para um produto. Esta versão do seletor de tipo de caso permite que o agente faça o seguinte:

- Selecione um produto em uma lista de produtos pertencentes à conta ou ao consumidor e veja os serviços disponíveis para esse produto. Esta lista inclui produtos vendidos e itens-base de instalação.
- Selecione uma categoria de serviços e veja os serviços disponíveis nessa categoria.
- PESQUISE um serviço inserindo palavras-chave na caixa de pesquisa.
- Navegue pelos serviços disponíveis usando barras de rolagem e paginação.
- Selecione um serviço e crie um caso com base no serviço ou tipo de caso.

Seletor de tipo de caso (versão de seleção de serviço de produto)



Criação de casos usando a versão de seleção de serviço do produto

O sistema exibe o seletor de tipo de caso quando um agente cria um caso a partir de uma lista ou registro. Os campos que estão disponíveis na versão de seleção de serviço do produto do seletor de tipo de caso são orientados por contexto com base em como um agente cria um caso.

Tradução automática

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

Ações do agente que exibem o seletor de tipo de caso

Ação do agente	Descrição
Selecione **Novo**.	Selecione esta ação nas listas de casos e nas listas de tipos de caso, como Meus casos ou Meus casos de reclamação.
Selecione **Criar caso**	Selecione esta ação nos seguintes registros: • Interação • Conta • Contato • Cliente • Produto vendido • Item-base de instalação • Caso • Caso secundário

Criando casos a partir de um registro

Ao criar um caso a partir de um registro, a versão de seleção de serviço do produto do seletor de tipo de caso inclui as seguintes seções e campos:

Campos Seleção de serviço do produto

Campo	Descrição
Filtro de produto	Use os campos nesta seção para selecionar um produto
Mostrar somente serviços relacionados a produtos próprios	Esta caixa de seleção controla a exibição do **Produto próprio** E determina os serviços incluídos na seção Serviços. • Se marcado, o sistema listará os serviços categorizados como pós-vendas que são relevantes para o produto selecionado em **Produto próprio** campo. • Se desmarcado, o sistema listará os serviços categorizados como pré-vendas e geral.
Produto próprio	Use **Produto próprio** campo para selecionar um produto. Este campo usa pesquisa autocompletável. Coloque o cursor no campo e comece a digitar para exibir uma lista de produtos. Selecionar um produto filtra os serviços disponíveis na seção Serviços. Para produtos vendidos e itens-base de instalação, a primeira linha de uma entrada no **Produto** A lista suspensa exibe o nome do produto no registro do Modelo do produto. A segunda linha exibe o nome do produto vendido

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	ou do item-base de instalação associado ao modelo do produto.
Categoria de serviço	Selecione uma categoria para ver os serviços disponíveis nessa categoria ou selecione **Todas as categorias** para ver todos os serviços disponíveis.
Serviços	Selecione um serviço na seção Serviços. • Os serviços são exibidos em um formato de cartão que mostra o nome do serviço, a descrição e a imagem ou o ícone. • Use uma pesquisa por palavra-chave para restringir a lista de serviços disponíveis. • Use as barras de rolagem e a paginação para exibir os serviços disponíveis.

Os agentes podem selecionar **Criar caso** a partir dos registros a seguir, que fornecem contexto sobre seus produtos e serviços próprios.

Tipos de registro com a ação Criar caso

Registro	Descrição
Interação	Os serviços aplicáveis são baseados em produtos pertencentes ao contato ou consumidor.
Conta	Os serviços aplicáveis são baseados em produtos pertencentes à conta.
Contato	Os serviços aplicáveis são baseados em produtos pertencentes ao contato e produtos aos quais o contato tem acesso com base no acesso da parte relacionada.
Cliente	Os serviços aplicáveis são baseados em produtos de propriedade do consumidor.
Produto vendido	. **Produto próprio** O campo é preenchido automaticamente com o modelo de produto do registro de Produto vendido.
Item-base de instalação	. **Produto próprio** o campo será preenchido automaticamente com o modelo do produto se o item-base de instalação estiver mapeado para o modelo do produto. Se não houver nenhum modelo de produto associado ao item-base de instalação, o. **Produto devido** o campo lista os produtos da conta e do contato.
Caso	
Caso secundário	

Criando casos a partir de uma lista

Os agentes podem selecionar **Novo** de uma lista de casos ou tipo de caso. Como não há contexto do cliente, os serviços listados incluem todos os serviços disponíveis (pré-venda, pós-venda e geral).

Tradução automática

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

Categorias de serviço

O administrador pode agrupar serviços em categorias para que seja mais fácil para os agentes encontrar os serviços necessários. As categorias são exibidas na seção Categorias de serviço. Os agentes podem selecionar uma categoria específica para ver os serviços disponíveis nesse grupo ou **Todas as categorias** para ver todos os serviços disponíveis.

Cartões de serviço

A versão de seleção de serviço do produto do seletor de tipo de caso exibe os serviços disponíveis em uma exibição de cartão. Cada cartão pode incluir as seguintes informações para um serviço, dependendo da configuração:

- Nome
- Descrição
- Imagem

Quando um administrador cria uma definição de serviço, ele pode fornecer um nome para o serviço. Eles também podem fornecer uma descrição do serviço e adicionar uma imagem para representar o serviço. Para obter mais informações, consulte Crie uma definição de serviço .

Serviços de navegação no seletor de tipo de caso

Os agentes podem pesquisar os serviços disponíveis para uma categoria selecionada ou para todas as categorias. Esses serviços são exibidos em uma exibição de cartão.

A versão de seleção de serviço do produto do seletor de tipo de caso pode exibir várias páginas de serviços. Ele pode exibir 24 serviços de cada vez e um total de 200 serviços.

O agente pode executar as seguintes ações:

- Use as barras de rolagem para exibir todos os serviços exibidos.
- Selecione **Mostrar mais** para ver o próximo conjunto de serviços (até um máximo de 200) se mais de 24 serviços estiverem disponíveis.
- Filtre os serviços exibidos selecionando uma categoria.
- Exiba uma contagem dos serviços disponíveis depois de aplicar um filtro.

Nota:
O sistema exibe os serviços aos quais o agente conectado tem acesso.

Quando o agente atinge o limite de 200 serviços, o sistema direciona o agente para refinar os resultados.

Procurando um serviço

Os agentes podem pesquisar um serviço inserindo palavras-chave na caixa de pesquisa.

- Uma lista de pesquisas recentes aparece abaixo da caixa de pesquisa
- Os resultados da pesquisa incluem os serviços com nomes ou descrições que contêm as palavras-chave.
- Os resultados são exibidos em uma exibição de cartão.

Tradução automática

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

Os agentes podem criar casos a partir de listas e de registros.

Os agentes podem criar casos selecionando um serviço na versão de seleção de serviço do produto do seletor de tipo de caso e selecionando **Criar caso** .

Os agentes veem a versão de seleção de serviço do produto com o filtro Produto quando criam um caso a partir dos registros a seguir.

- Interação
- Conta
- Contato
- Cliente
- Produto vendido
- Base de instalação
- Caso
- Caso secundário

. **Mostrar somente serviços relacionados a produtos próprios** a caixa de seleção está marcada por padrão.

- Quando selecionado, o agente pode ver os serviços de pós-vendas.
- Quando desmarcado, o agente pode ver Pré-vendas, Pós-vendas e Serviços gerais.

. Se o agente estiver em um registro de Produto vendido ou Base de instalação, o. **Produto próprio** o campo é preenchido automaticamente.

Se um cliente não tiver ativado a base de instalação:

- A versão de Seleção de serviço do produto exibe **Serviço** e. **Tipo de caso** campos.
- . **Serviço** o campo lista todos os serviços, incluindo pré-vendas e pós-vendas.
- Os agentes podem selecionar **Criar caso** em um registro de interação, conta, contato ou consumidor e selecione um tipo de caso em **Tipo de caso** campo.

Configuração do seletor de tipo de caso

A versão de seleção de serviço do produto do seletor de tipo de caso inclui um filtro de produto. Se você tiver a função de administrador, poderá configurar o seletor de tipo de caso para ocultar este filtro.

Por padrão, esta definição de configuração é falsa. O seletor de tipo de caso exibe o filtro de produto, o. **Mostrar somente serviços relacionados a produtos próprios** a caixa de seleção está vazia e o seletor de tipo de caso mostra todas as definições de serviço disponíveis.

Para ocultar o filtro:

1. No navegador de aplicações, **sys_declarative_action_payload_definition.list** e pressione **Insira** .
2. Na coluna Chave, selecione **CREATE_CASE_TYPE** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Carga** localize **HideProductFilter** configuração.
4. Altere o valor da configuração de falso para verdadeiro e selecione **Atualização** .

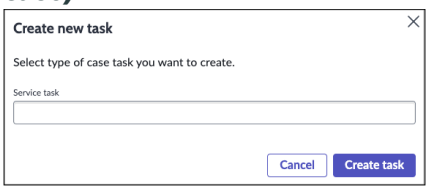
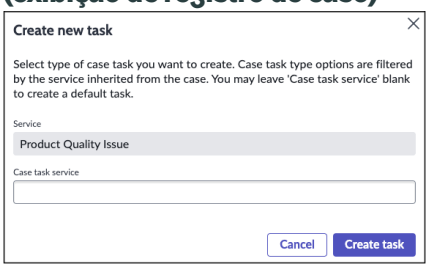
Quando esta definição de configuração é verdadeira, o seletor de tipo de caso não exibe o filtro de produto. O seletor de tipo de caso mostra todas as definições de serviço disponíveis.

Seletor de tipo de tarefa de caso

O seletor de tipo de tarefa de caso é um componente que fornece aos agentes de atendimento ao cliente uma maneira de criar os tipos corretos de tarefas ao trabalhar em casos.

Usando o seletor de tipo de tarefa de caso, os agentes podem selecionar serviços e criar tarefas de caso especificamente para esses serviços. As seleções que um agente pode fazer no seletor de tipo de tarefa de caso dependem de onde ele cria uma tarefa de caso.

Opções do seletor de tarefa de tipo de caso

Quando um agente cria uma tarefa de caso a partir de uma lista de tarefas de caso, ele pode selecionar um serviço no seletor de tipo de tarefa de caso.	**Seletor de tipo de tarefa de caso (exibição da lista de tarefas de caso)** 
Quando um agente cria uma tarefa de caso a partir de um registro de caso, o seletor de tipo de tarefa de caso mostra os serviços relacionados com base no tipo de caso.	**Seletor de tipo de tarefa de caso (exibição de registro de caso)** 

Um agente que trabalha em um caso ou um tipo de caso pode criar tarefas de caso das seguintes maneiras.

Como criar tarefas de caso

Selecione **Novo** de uma lista de tarefas de caso	. **Tarefa de serviço** O campo no seletor de tipo de tarefa de caso mostra todos os serviços relacionados em que a tabela de destino é Tarefa de caso [sn_customerservice_task] e extensões da Tarefa de caso.

Tradução automática

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

Como criar tarefas de caso

Selecione **Novo** Na guia da lista relacionada Tarefas em um registro de caso	. **Serviço** o campo é preenchido automaticamente com o serviço de caso. . **Serviço de tarefa de caso** o campo lista os serviços de tarefa relacionados ao serviço de caso. Se o caso não tiver serviço, o. **Tarefa de serviço** O campo mostra todos os serviços relacionados em que a tabela de destino é Tarefa do caso [sn_customerservice_task] e extensões da Tarefa do caso.
Selecione **.** Ícone na lista de tarefas de registros relacionados no componente Registros relacionados dinâmicos	. **Serviço de tarefa de caso** o campo no seletor de tipo de tarefa de caso mostra os seguintes serviços: • Os serviços de tarefa relacionados ao serviço de caso. • Os serviços relacionados em que a tabela de destino de serviço é Tarefa de Caso e extensões da Tarefa de Caso.
Selecione **Criar tarefa** em uma fase do playbook de caso	. **Serviço** o campo é preenchido automaticamente com o serviço de caso. . **Serviço de tarefa de caso** o campo lista os serviços de tarefa relacionados ao serviço de caso.
Selecione **Criar tarefa** no visualizador de atividades	. **Serviço** o campo é preenchido automaticamente com o serviço de caso. . **Serviço de tarefa de caso** o campo lista os serviços de tarefa relacionados ao serviço de caso.

Algumas ações declarativas disponíveis com o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente estão desabilitadas por padrão. Para obter mais informações, consulte Configure ações declarativas do tipo de caso.

Configurar definições de serviço para casos e tarefas de caso

O administrador do sistema cria o. definições de serviço para casos e tarefas de caso, junto com seus relacionamentos. O gerente de definição de serviço e o administrador de definição de serviço também podem criar essas definições e relacionamentos de serviço.

Para definições de serviço de tarefa de caso, o administrador do sistema pode incluir valores de campo padrão e de lógica que o sistema usa ao criar as tarefas de caso. Para obter mais informações, consulte Configurando definições de serviço.

Tipo de caso de integração

Os agentes podem usar o tipo de caso de integração para capturar os detalhes ao integrar clientes para um produto ou serviço.

O tipo de caso de integração inclui um playbook que fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida do processo de integração.

Os casos de integração usam o prefixo ONB no número do caso. Por exemplo, ONB0001007. Os casos de integração aparecem no módulo Casos de integração nas seguintes listas:

- Meus casos de integração
- Todos os casos de integração

Tradução automática

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

- Casos de integração não atribuídos
- Casos de integração escalonados

Ao criar um caso, os agentes podem selecionar **Integração do cliente** na lista de tipos de caso disponíveis.

Criação de casos de integração para clientes novos ou existentes

Os agentes de atendimento ao cliente podem criar casos para integrar novos clientes ou integrar clientes existentes para novos produtos.

O formulário Caso de integração inclui **Novo cliente** caixa de seleção. Os agentes podem habilitar esta caixa de seleção para exibir a seção Informações do novo cliente no formulário Caso. Esta seção de formulário inclui campos que você pode usar para coletar informações e criar um registro de cliente.

Nota:
Um novo cliente não tem uma conta, contato ou registro de consumidor existente.

Se um caso existente já tiver **Conta** e. **Contato** ou **Consumidor** campos preenchidos e, em seguida, **Novo cliente** a caixa de seleção está desativada.

Ao salvar um caso de integração:

- . **Novo cliente** a caixa de seleção estiver habilitada, **Conta** e. **Contato** ou **Consumidor** os campos não são obrigatórios para salvar o caso.
- . **Novo cliente** a caixa de seleção está inativa, a. **Conta** e. **Contato** ou **Consumidor** os campos são obrigatórios para salvar o caso.

Nova seção do formulário de informações do cliente

A seção do formulário Novas informações do cliente inclui campos que os agentes podem usar para coletar informações. Essas informações são usadas para criar um registro de cliente. Estes campos incluem:

- Tipo de cliente: Empresa ou indivíduo
- Nome da empresa: Obrigatório quando o tipo de cliente é Comercial
- Nome de usuário: Obrigatório quando o tipo de cliente é Individual
- Número de telefone
- E-mail

Membros adicionais

O tipo de caso de integração inclui **Membros adicionais** Lista relacionada no formulário Caso. Os agentes podem usar esta lista relacionada para criar os usuários ou entidades de negócios que devem ser incluídos no caso de integração.

Membros adicionais podem ser qualquer um dos seguintes:

- Contas
- Contatos
- Consumidores

Tradução automática

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

Os agentes selecionam informações dos seguintes campos ao adicionar um membro a um caso de integração:

- Tipo: O tipo de usuário a ser adicionado. Por exemplo, um coproprietário, um beneficiário ou uma subconta.
- Nome: O nome do contato, consumidor ou conta.

Nota:
Se estiver usando o playbook de integração, o usuário também será adicionado ao cartão de informações do membro na etapa Adicionar membros adicionais da fase Iniciar.

Fases e estados do tipo de caso de integração

Um caso de integração passa por várias fases e estados conforme o agente trabalha para a resolução do caso.

Um caso de integração tem seis fases:

- Iniciar
- Pré-aprovação
- Captura de dados
- Due diligence
- Resolver
- Fechar

À medida que um caso de integração passa pelas fases listadas anteriormente e em direção a uma resolução, o status do caso é atualizado. A fase e o status estão relacionados entre si, conforme descrito na tabela a seguir.

Fases e status do caso de integração

Fase	Status	Descrição
Iniciar	Novo(a)	Um caso de integração é criado no **Iniciar** fase com um status de **Novo** . Um caso de integração só pode estar em **Novo** Durante a fase Iniciar.
Iniciar	Aberto	O estado de um estado de caso de integração muda para **Aberto** quando o caso é atribuído a um agente.
Pré-aprovação	• Aberto • Aguardando Informações	Na fase de pré-aprovação, um caso de integração pode estar em **Aberto** ou **Aguardando informações** estados. O caso é movido para **Aguardando informações** estado quando um agente seleciona **Solicitar informações** .
Captura de dados	• Aberto • Aguardando Informações	Na fase Captura de dados, um caso de integração pode estar em **Aberto** ou **Aguardando informações** estados. O caso é movido para **Aguardando informações** declare quando um agente clica **Solicitar informações** .

Tradução automática

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

Fases e status do caso de integração

Fase	Status	Descrição
Due diligence	• Aguardando Informações • Em análise	Na fase Due diligence, um caso de integração pode estar em **Aguardando informações** ou **Em Revisão** estados. O caso é movido para **Aguardando informações** estado quando um agente seleciona **Solicitar informações** . O caso é movido para **Em Revisão** estado quando um agente seleciona **Enviar para revisão** .
Resolver	• Revisão concluída • Resolvido	Na fase Resolver, um caso de integração pode estar em **Revisão concluída** ou **Resolvido** estados. O caso é movido para **Revisão concluída** declare quando um agente clica **Revisão concluída** . O caso é movido para **Resolvido** estado quando um agente seleciona **Propor solução** .
Fechar	Encerrado	O caso está encerrado.

Componentes instalados com tipos de caso

Vários tipos de componentes são instalados com o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types), incluindo componentes que oferecem suporte ao recurso de definições de serviço.

Tabelas instaladas com tipos de caso

As tabelas a seguir são instaladas com o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types).

Tabelas adicionadas com tipos de caso

Tabela	Descrição
Tipo de Caso [sn_case_type]	Esta tabela armazena os tipos de caso definidos. Para obter mais informações, consulte Tipos de caso do Atendimento ao cliente .
Definição do serviço [sn_case_type_selection]	Esta tabela armazena as definições de serviço definidas. O recurso de definição de serviço adiciona os seguintes campos à tabela Definição de serviço: • Caminho de domínio • Gerador de registro do Playbook • Ativo • Número Para obter mais informações, consulte Definições 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 adicionadas com tipos de caso

Tabela	Descrição
Categoria de definição de serviço [sn_csm_case_types_service_category]	Esta tabela armazena as categorias criadas para definições de serviço.
Relacionamentos da categoria de definição de serviço [sn_csm_case_types_service_category_rel]	Esta tabela armazena as definições de serviço associadas a uma categoria de definição de serviço.
Relacionamento do serviço de produto [sn_csm_case_types_product_service_rel]	Esta tabela armazena os produtos vinculados a uma definição de serviço. Para obter mais informações sobre esses relacionamentos, consulte Associe um produto a uma definição de serviço .
Relação entre serviços [sn_csm_case_types_service_to_service_rel]	Esta tabela armazena relacionamentos que foram configurados entre serviços. Por exemplo, serviços relacionados que foram adicionados a uma definição de serviço.
Relacionamento de serviço de catálogo [sn_csm_case_types_catalog_service_rel]	Esta tabela armazena os itens do catálogo vinculados a uma definição de serviço. Para obter mais informações, consulte Configure itens do catálogo para uma definição de serviço .
Critérios do usuário para definição de serviço [sn_csm_case_types_service_user_criteria]	Esta tabela armazena os critérios do usuário que foram configurados para um registro de definição de serviço. O sistema usa esses critérios para filtrar os serviços que estão disponíveis para os usuários no seletor de serviço ao criar um caso. Para obter mais informações, consulte Configure critérios do usuário para uma definição de serviço .
Critérios do cliente para definição de serviço [sn_csm_case_types_service_customer_criteria]	Esta tabela armazena os critérios do cliente que foram configurados para um registro de definição de serviço. O sistema usa esses critérios para filtrar os serviços que estão disponíveis para os clientes. Para obter mais informações, consulte Configure critérios do cliente para uma definição de serviço .

Funções instaladas com tipos de caso

As seguintes funções de definição de serviço são instaladas com o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types).

Funções instaladas com tipos de caso

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	Função de administrador do Tipos de caso do Atendimento ao cliente tabelas. Usuários com esta função podem exibir, criar, atualizar e excluir definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	• sn_csm_case_types.service_definiti • sn_service_org.service_criteria_dele

Tradução automática

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

Função	Descrição	Contém as funções
Gerenciador de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_manager]	Função de gerente para Tipos de caso do Atendimento ao cliente tabelas. Usuários com esta função podem exibir, criar e atualizar definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	• sn_csm_case_types.service_definiti • sn_csm_case_types.service_definiti • sn_service_org.service_criteria_writ • sn_service_org.service_criteria_crea • sn_service_org.service_criteria_read
Visualizador de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_viewer]	Usuários com esta função podem exibir definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	sn_service_org.service_criteria_read
Visualizador de relatórios de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_report_view]	Fornece acesso de exibição de relatório às tabelas relacionadas à definição de serviço.	Nenhum(a)
Visualizador de todas as tabelas de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_all_table_viewer]	Fornece acesso de exibição às tabelas de definição de serviço. Usuários com esta função podem exibir definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	Nenhum(a)

Propriedades instaladas com tipos de caso

As propriedades a seguir são adicionadas com o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente. Essas propriedades controlam a versão da tela do seletor de tipo de caso que é exibida para os agentes. Para obter mais informações, consulte Tela do seletor de tipo de caso .

Propriedades instaladas com tipos de caso

Propriedade	Descrição
sn_csm_case_types.case_type_single_field_select	Defina esta propriedade como verdadeira para habilitar o recurso de seleção única do tipo de caso em Espaço configurável do CSM. Quando habilitado, um agente pode usar esse recurso para criar um caso de um tipo específico com uma única seleção na tela do seletor de tipo de caso. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** falso • **Local:** Tabela Propriedade do sistema [sys_properties]
sn_csm_case_types.service_definition_select	Defina esta propriedade como verdadeira para habilitar a versão de Seleção de serviço do produto da tela do seletor de tipo de caso. Quando habilitado, 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.

Propriedades instaladas com tipos de caso

Propriedade	Descrição
	agente pode usar esta tela para criar um registro com base no produto ou serviço selecionado. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro • **Local:** Tabela Propriedade do sistema [sys_properties] Esta propriedade substitui *sn_csm_case_types.case_type_single_field_selectpr* • Quando definido como verdadeiro, o sistema exibe a tela Seleção de serviço do produto. • Quando definido como falso, o sistema usa o valor de *sn_csm_case_types.case_type_single_field_selectp* • Se ambas as propriedades estiverem definidas como verdadeiras, o *sn_csm_case_types.service_definition_selecta* propriedade tem precedência. • Se ambas as propriedades estiverem definidas como falsas, o sistema exibirá a tela de seleção múltipla.
sn_csm_case_types.service_definition_select_count	Determina o número de produtos e serviços exibidos na tela Seleção de serviço do produto. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 25 • **Local:** Tabela Propriedade do sistema [sys_properties]
sn_csm_case_types.get_case_types_roles	Armazena as funções de administrador e agente que podem acessar o Seletor de tipo de caso e a API getCaseTypes. As funções são listadas em **Valor** campo em uma lista separada por vírgulas. Para adicionar uma função, anexe a função no final da lista. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** itil,admin,sn_customerservice_agent,sn_customerservice.c • **Local:** Tabela Propriedade 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.

Pontos de extensão instalados com tipos de caso

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 ponto de extensão CSMServiceDefinitionIntegrations retorna uma lista de produtos que está disponível para os agentes no **Produto** Campo em Seleção de serviço do produto Versão do tela do seletor de tipo de caso . Pronta para uso, esta lista é baseada no contexto do cliente e exibe os produtos vendidos e os itens-base de instalação pertencentes ao cliente.

Para acessar este ponto de extensão, navegue até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script** e selecione **CSMServiceDefinitionIntegrations** .

Para modificar este ponto de extensão:

1. Selecione **Criar implementação** link relacionado no registro do ponto de extensão.
2. Modifique o. **Script** E adicione uma API para retornar informações do produto.
3. Selecione **Atualizar**.

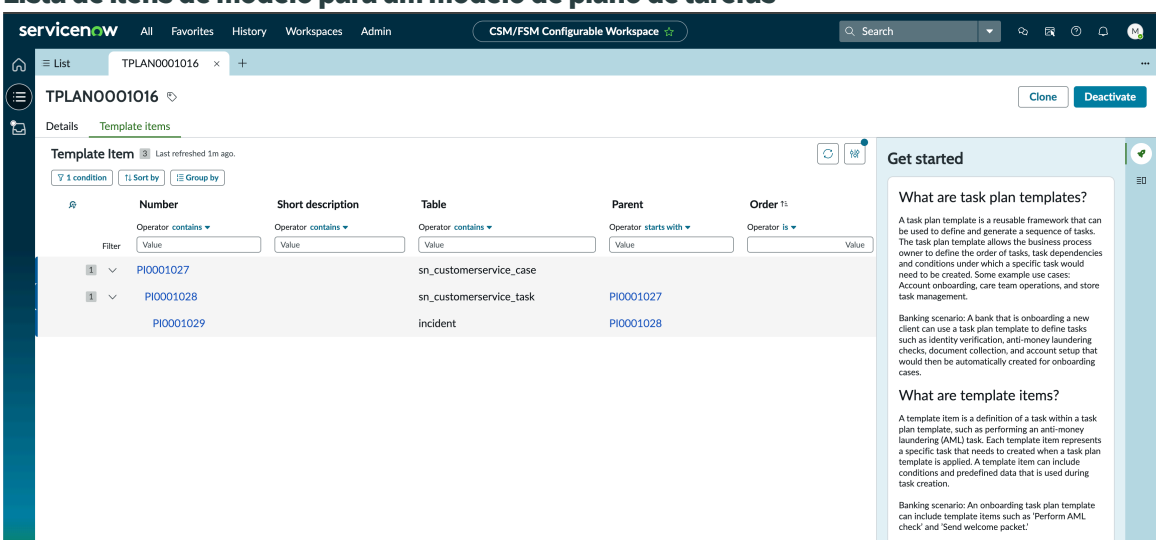
   O sistema adiciona a implementação à lista relacionada Implementações no registro do ponto de extensão.

Nota:
A implementação com a menor **Pedido** o número é usado para retornar a lista de produtos.

Modelos do plano de tarefas

Use um modelo de plano de tarefas para definir as tarefas repetíveis e os registros que precisam ser criados para um processo de negócios. Quando o modelo é aplicado, essas tarefas e registros são criados automaticamente.

Lista de itens de modelo para um modelo de plano de tarefas



. modelo de plano de tarefas é um grupo de tarefas e registros, chamados de itens de modelo, que são criados automaticamente quando o modelo é aplicado. Um modelo de plano de tarefas também inclui condições que determinam quando o modelo é aplicável.

. item do modelo pode ser uma tarefa, um registro ou uma tarefa secundária. Ao criar um item de modelo, você identifica o tipo de item a ser criado selecionando a tabela em que esse item será criado. Por exemplo, para criar uma tarefa de caso, selecione 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.

Tarefa [sn_customerservice_task]. Para cada item de modelo, você pode criar condições que determinam quando o item do modelo é criado.

Você também pode criar uma hierarquia das tarefas e registros a serem criados quando o modelo de plano de tarefas for aplicado pela criação itens do modelo secundário para um item de modelo. Por exemplo, você pode criar um item de modelo que é um registro de caso e, em seguida, criar itens de modelo secundários que são tarefas de caso para esse registro de caso.

Definir um processo com um modelo de plano de tarefas

Os usuários de negócios podem definir como um processo de negócios deve ser tratado usando um modelo de plano de tarefas. Ao criar um modelo de plano de tarefas, o proprietário da empresa pode criar o seguinte:

- O modelo de plano de tarefas e as condições para quando o modelo se aplica.
- Os itens do modelo a serem gerados. Isso pode incluir tarefas, casos secundários, tarefas de caso secundário e outros registros, como tarefas de ordem de serviço. Itens de modelo também podem incluir anexos. Esses anexos estão disponíveis nas tarefas criadas a partir dos itens do modelo.
- A ordem da tarefa.
- Condições que especificam quando as tarefas precisam ser criadas.

Benefícios dos modelos de plano de tarefas

Os modelos de plano de tarefas permitem que você defina as tarefas repetíveis que são executadas rotineiramente para processos de negócios específicos. Quando você aplica o modelo a um caso existente ou a um novo caso, o sistema cria automaticamente as tarefas definidas no modelo.

Por exemplo, um banco pode usar um modelo de plano de tarefas para integrar novos clientes. Um modelo de plano de tarefas de integração pode incluir tarefas semelhantes às seguintes:

- Reúna informações do cliente
- Digitalizar documentos do cliente
- Verifique a pontuação de crédito do cliente
- Enviar pacote de boas-vindas

Plug-in Modelos de plano de tarefas

Usuários com a função de administrador do sistema podem ativar o plug-in Modelos de plano de tarefas (com.sn_task_plan_templates). A aplicação Modelos de plano de tarefas está disponível na ServiceNow Store.

A aplicação Modelos de plano de tarefas adiciona o módulo Modelos de plano de tarefas ao navegador de aplicações e inclui tabelas e funções. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Tabelas Modelos de plano de tarefas
- Funções de Modelos de plano 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.

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 .

Criando modelos de plano de tarefas

Um proprietário de processo de negócios pode criar um modelo de plano de tarefas seguindo estas etapas.

Etapas para criar um modelo de plano de tarefas

Etapa	Explicação
Crie um modelo de plano de tarefas .	Crie o modelo e defina as condições para quando o modelo se aplica. • O modelo funciona como um contêiner ou grupo de itens de modelo. • O modelo identifica um plano para aplicar os itens de modelo associados.
Crie um ou mais itens de modelo .	Crie os itens de modelo a serem incluídos no modelo de plano de tarefas. Esses itens podem ser tarefas, casos secundários ou tarefas de caso secundário. • Itens de modelo são as tarefas ou registros que serão criados quando o modelo for aplicado. • Itens de modelo podem ser usados para definir uma hierarquia de entidades primárias e secundárias de qualquer tipo de tarefa.
Crie condições para itens de modelo .	Defina condições conforme necessário para cada um dos itens de modelo que identifica quando um item de modelo deve ser criado.
Publique o modelo de plano de tarefas.	No estado Rascunho, você pode fazer mudanças no modelo, nos itens do modelo e nas condições do item do modelo. Publique o modelo de plano de tarefas para aplicá-lo a casos e tipos de caso. Para publicar um modelo de plano de tarefas, selecione **Publicar** No formulário Modelo de plano de tarefas.

Editando modelos de plano de tarefas

Depois de criar um modelo de plano de tarefas, você pode editar o modelo, os itens do modelo e as condições do item do 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.

Etapas para editar um modelo de plano de tarefas

Etapa	Explicação
Clonar um modelo de plano de tarefas .	Clone um modelo de plano de tarefas que esteja no estado Rascunho ou Publicado. Selecione o número do modelo de plano de tarefas em uma lista de modelos de plano de tarefas. Em seguida, selecione **Clone** . O sistema clona o modelo de plano de tarefas, fornece um número de registro exclusivo e abre o modelo clonado em uma nova guia. O modelo clonado também é adicionado à lista de modelos de plano de tarefas.
Clonar um item de modelo .	Clone um item de modelo para um modelo de plano de tarefas que está no estado Rascunho. Selecione um modelo de plano de tarefas, selecione um item de modelo na guia Itens de modelo e selecione **Clone** No formulário Item do modelo. O sistema cria uma cópia do item de modelo selecionado, fornece um número de registro exclusivo e exibe o formulário Item de modelo.
Edite um modelo de plano de tarefas.	Edite um modelo de plano de tarefas que esteja no estado Rascunho. • Selecione o número do modelo de plano de tarefas em uma lista de modelos de plano de tarefas para abrir o registro em uma guia. • Selecione o ícone de lápis ao lado do número do modelo do plano de tarefas para editar o formulário em um painel. Faça as mudanças necessárias e selecione **Salvar** ou **Atualização** .
Edite um item de modelo.	Edite um item de modelo para um modelo de plano de tarefas que está no estado Rascunho. • Selecione o número do item do modelo na lista Itens do modelo para abrir o registro em uma guia. • Selecione o ícone de lápis ao lado do número do item do modelo e edite o formulário em um painel. Faça as mudanças necessárias e selecione **Salvar** ou **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.

Aplicando modelos de plano de tarefas

Você pode aplicar modelos de plano de tarefas a casos existentes ou a novos casos. Quando um caso é criado com base em um modelo de plano de tarefas, os itens do modelo são criados automaticamente conforme definido no modelo.

Os modelos de plano de tarefas podem ser aplicados manual ou automaticamente a uma entidade existente.

Guia Introdução no painel lateral contextual

A guia Introdução no painel lateral contextual no Espaço configurável do CSM exibe informações sobre modelos de plano de tarefas, itens de modelo e condições de item de modelo.

Esta guia está disponível para as seguintes tabelas:

- Modelo de plano de tarefas [sn_task_plan_template]
- Item do modelo [sn_task_plan_template_item]
- Condição do Item do Modelo [sn_task_plan_template_item_condition]

Informações na guia Introdução

Conteúdo	Descrição	Exemplo
Modelo do plano de tarefas	Uma estrutura reutilizável que você pode usar para definir e gerar uma sequência de tarefas. Use um modelo de plano de tarefas para definir tarefas e as condições sob as quais essas tarefas precisam ser criadas.	Um banco que está integrando um novo cliente pode usar um modelo de plano de tarefas para definir tarefas como verificação de identidade, verificações de AML, coleta de documentos e configuração de conta. Essas tarefas podem ser criadas automaticamente para casos de integração.
Item do modelo	Uma tarefa ou um registro, como um caso ou caso secundário, que é criado para um modelo de plano de tarefas. Cada item de modelo representa uma tarefa específica que precisa ser criada quando um modelo de plano de tarefas é aplicado. Um item de modelo pode incluir condições e dados predefinidos que são usados durante a criação da tarefa.	Um modelo de plano de tarefas de integração pode incluir itens de modelo, como os seguintes: • Executar a tarefa antilavagem de dinheiro (AML) • Enviar pacote de boas-vindas
Condições do item do modelo	Condições que determinam se uma tarefa deve ser criada quando o modelo de plano de tarefas é executado.	Um item de modelo para "Enviar pacote de boas-vindas" pode incluir uma condição como "Se o endereço do candidato não estiver vazio".

Tradução automática

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

Informações na guia Introdução

Conteúdo	Descrição	Exemplo
	As condições são executadas na tabela do item do modelo. Se todas as condições retornarem como verdadeiras, a tarefa será criada.	Com base nessa condição, se o candidato tiver fornecido um endereço, uma tarefa "Enviar pacote de boas-vindas" será criada.

estados e ações dos modelos de plano de tarefas

Um modelo de plano de tarefas pode estar em um dos seguintes estados: Rascunho ou Publicado. Também pode estar ativo ou inativo. Cada estado inclui um conjunto disponível de ações do usuário.

Estado de rascunho

Um modelo de plano de tarefas está no estado Rascunho quando é criado pela primeira vez.

Quando um modelo de plano de tarefas está ativo e no estado Rascunho, as ações a seguir estão disponíveis.

Ações do usuário disponíveis para modelos de plano de tarefas no estado Rascunho

Ação	Descrição
Editar	Selecione um modelo de plano de tarefas na lista e selecione **Editar** para abrir o registro do modelo de plano de tarefas e fazer mudanças. Editar um modelo de plano de tarefas requer a função sn_task_plan.creator.
Clonar	Selecione um modelo de plano de tarefas na lista e selecione **Clone** para criar uma cópia do modelo, dos itens e anexos do modelo e das condições do item do modelo. Clonar um modelo de plano de tarefas mantém a hierarquia do item do modelo junto com os anexos e condições. O modelo de plano de tarefas clonado é criado no estado Rascunho e está ativo. Clonar um modelo de plano de tarefas requer a função sn_task_plan.creator. **Nota:** Você pode clonar um modelo de plano de tarefas por vez. Se você selecionar mais de um modelo de plano de tarefas na lista, o **Clone** a ação não está disponível.
Excluir	Selecione um ou mais modelos de plano de tarefas na lista e selecione **Excluir** . Somente modelos de plano de tarefas no estado Rascunho podem ser excluídos. A exclusão de um modelo de plano de tarefas requer a função sn_task_plan.delete.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do usuário disponíveis para modelos de plano de tarefas no estado Rascunho

Ação	Descrição
	Nota: O sistema exibe uma mensagem de confirmação ao excluir um modelo. Quando o usuário confirma a ação, o sistema exclui o modelo de plano de tarefas.
Publicar	Selecionando **Publicar** Move um modelo de plano de tarefas ativo do estado Rascunho para Publicado. Quando um modelo de plano de tarefas está no estado Publicado, os campos no formulário Modelo de plano de tarefas são somente leitura. Publicar um plano de tarefas requer a função sn_task_plan_template.writer. **Nota:** O sistema exibe uma mensagem de confirmação ao publicar um modelo de plano de tarefas. Quando o usuário confirma a ação, o sistema publica o modelo de plano de tarefas.

Estado publicado

Um modelo de plano de tarefas está no estado Publicado quando está pronto para ser aplicado e um usuário com a função de gravador o publicou.

Quando um modelo de plano de tarefas está ativo e no estado Publicado, as ações a seguir estão disponíveis.

Ações do usuário disponíveis para modelos de plano de tarefas no estado Publicado

Ação	Descrição
Clonar	Selecione o modelo de plano de tarefas na lista e selecione **Clone** para criar uma cópia do modelo, dos itens e anexos do modelo e das condições do item do modelo. Clonar um modelo de plano de tarefas mantém a hierarquia do item do modelo junto com os anexos e condições. O modelo de plano de tarefas clonado é criado no estado Rascunho e está ativo. Clonar um modelo de plano de tarefas requer a função sn_task_plan.creator. **Nota:** Você pode clonar um modelo de plano de tarefas por vez. Se você selecionar mais de um modelo de plano de tarefas na lista, o **Clone** a ação não está disponível.
Desabilitar	Selecione o modelo de plano de tarefas na lista e selecione **Desativar** para desabilitar o. **Ativo** Campo no formulário Modelo de plano de tarefas. Desativar um modelo de plano de tarefas requer a função sn_task_plan_template.writer.

Tradução automática

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

Ações do usuário disponíveis para modelos de plano de tarefas no estado Publicado

Ação	Descrição
	Nota: O sistema exibe uma mensagem de confirmação antes de desativar um modelo de plano de tarefas. Quando o usuário confirma a ação, o sistema desabilita o. **Ativo** campo no modelo de plano de tarefas.

Ações de item de modelo

Os itens de modelo têm um conjunto disponível de ações, incluindo ações no nível de linha que permitem que os usuários criem novos itens de modelo e editem, clonem e excluam itens de modelo.

O formulário Modelo de plano de tarefas inclui uma guia Itens de modelo que mostra os itens de modelo incluídos em uma exibição hierárquica. Esta exibição mostra o relacionamento entre tarefas de caso, casos secundários, tarefas de caso secundário e outros registros.

Na guia Itens do modelo, os usuários podem selecionar **Novo** para criar novos itens de modelo. Esta ação está disponível quando o modelo de plano de tarefas está no estado Rascunho.

As ações no nível de linha a seguir estão disponíveis para itens de modelo quando o modelo de plano de tarefas está no estado Rascunho.

Ações no nível de linha para itens de modelo

Ação	Descrição
Editar	Selecione o ícone de lápis para editar um item de modelo em linha em uma janela pop-up. Faça as mudanças desejadas e selecione **Atualização** .
Novo secundário	Selecione o ícone de itens adicionais ao lado do item do modelo e selecione **Novo secundário** . Um novo registro secundário com o item de modelo selecionado como o item primário.
Clonar	Selecione o ícone de itens adicionais ao lado do item do modelo e selecione **Clone** . Clonar o item de modelo para criar um novo item de modelo. Isso inclui a hierarquia do item de modelo selecionado junto com as condições e anexos do item de modelo selecionado. O item de modelo clonado é adicionado à guia Itens de modelo no formulário Modelo de plano de tarefas. Esta ação requer a função sn_task_plan.creator.
Excluir	Selecione o ícone de itens adicionais ao lado do item do modelo e selecione **Excluir** . O item do modelo selecionado será excluído. Esta ação requer a função sn_task_plan.delete. **Nota:** O sistema exibe uma mensagem de confirmação antes de excluir o item do modelo. Quando o usuário confirma a ação, o sistema exclui o item de modelo, seus itens secundários, as condições do item de modelo e os anexos.

Tradução automática

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

Ações para condições de item de modelo

Ações para condições de item de modelo

Ação	Descrição
Novo(a)	Selecione um item de modelo e, em seguida, selecione a guia Condições para exibir a lista Condição do item de modelo. Selecione **Novo** para criar uma nova condição de item de modelo. Preencha os campos no formulário Condição do item do modelo e selecione **Salvar** .
Excluir	Selecione um item de modelo e, em seguida, selecione a guia Condições para exibir a lista Condição do item de modelo. Selecione uma ou mais condições de item de modelo e selecione **Excluir** .

Crie um modelo de plano de tarefas

Crie um modelo de plano de tarefas que inclua itens de modelo, como tarefas, que são criados automaticamente quando o modelo de plano de tarefas é aplicado.

Antes de Iniciar

Função necessária: Função sn_task_plan.creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos de plano de tarefas incluem condições que determinam quando o modelo se aplica.

Nota:
Como parte da criação de um modelo de plano de tarefas, você pode selecionar um registro de destino. Se você selecionar um registro de destino, o modelo de plano de tarefas será aplicado automaticamente quando um caso ou tarefa desse tipo for criado.

Depois de criar um modelo de plano de tarefas, você pode criar os itens do modelo, como tarefas de caso, tarefas de ordem de serviço e casos secundários. Itens de modelo também podem incluir condições que determinam quando um item de modelo deve ser criado, bem como anexos.

Você também pode clonar um modelo de plano de tarefas .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos do plano de tarefas** > **Todos os modelos do plano de tarefas**.
2. Selecione **Novo**.
   Um formulário Modelo de plano de tarefas é aberto em uma nova guia. O modelo está ativo e no estado Rascunho.
3. Preencha os campos no formulário Modelo de plano de tarefas.
   a. Forneça um **Nome** e. **Descrição resumida** para o modelo de plano de tarefas.
   b. **Opcional:** . **Registro de destino** identifica a tabela à qual o modelo de plano de tarefas é aplicado.
   Para obter mais informações sobre esses campos, consulte Modelo de plano de tarefas formulário.
4. **Opcional:** Selecione condições para o modelo de plano 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.

a. Selecione **Definir condições** Para exibir a janela pop-up Campos de condição.

b. Selecione as condições que determinam quando o modelo é aplicável.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   O sistema salva o registro do modelo do plano de tarefas e adiciona a guia Itens do modelo ao formulário. Use a guia Itens do modelo para definir tarefas, como tarefas de caso ou ordens de serviço que deseja gerar ao aplicar o modelo do plano de tarefas.

O que Fazer Depois

Depois de criar um modelo de plano de tarefas, você pode criar itens de modelo para esse modelo.

Crie um item de modelo

Crie um ou mais itens de modelo, como uma tarefa ou registro, para um modelo de plano de tarefas. Quando o modelo de plano de tarefas é aplicado, esses registros são criados automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Função sn_task_plan.creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens do modelo incluem tarefas, casos secundários e tarefas de caso secundário. Você também pode criar uma hierarquia de itens de modelo. Por exemplo, você pode criar um caso como um item de modelo e, em seguida, criar tarefas de caso como itens de modelo secundários para esse caso.

Ou você pode criar novos itens de modelo clonar itens de modelo existentes . Quando você clona um item de modelo, ele clona a hierarquia desse item.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos do plano de tarefas** > **Rascunhos de modelos do plano de tarefas**.
2. Selecione um número de registro de modelo de plano de tarefas para exibir o registro.
3. Selecione a guia Itens do modelo.
4. Selecione **Novo** No cabeçalho da guia Itens do modelo.
   O formulário de item do modelo é aberto em uma nova guia. . **Número** o campo exibe o número do item do modelo. . **Modelo de plano de tarefas** o campo exibe o número do modelo de plano de tarefas primário.

   Para obter mais informações sobre esses campos, consulte Formulário de item do modelo .
5. Forneça uma breve descrição do item do modelo no **Descrição resumida** campo.
6. Selecione uma tabela no **Tabela** campo no qual o sistema cria o registro de item de modelo quando o modelo de plano de tarefas é aplicado.
   Por exemplo, se o item de modelo for uma tarefa de caso, o sistema deverá criar esse item na tabela Tarefa de caso [sn_customerservice_task].
7. Especifique os campos e os valores de campo que o sistema deve usar para criar o registro do item do modelo.
8. **Opcional:** Adicione um anexo ao item do modelo.
9. Selecione **Save** (Salvar).
   O sistema cria o registro de item de modelo e adiciona a guia Condições e a guia Itens de modelo secundários 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.

O que Fazer Depois

Depois de criar um item de modelo, você pode crie uma ou mais condições para o item do modelo . Você também pode criar itens de modelo secundários para um item de modelo.

Crie um item de modelo secundário

Crie um ou mais itens de modelo secundários, como uma tarefa ou registro, para um item de modelo existente para criar uma hierarquia de tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: Função sn_task_plan.creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Itens de modelo podem ter itens de modelo secundários. Ao criar itens de modelo secundários, você pode criar uma hierarquia de itens de modelo. Por exemplo, você pode criar um caso como um item de modelo e, em seguida, criar tarefas de caso como itens de modelo secundários para esse caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos do plano de tarefas** > **Rascunhos de modelos do plano de tarefas**.
2. Selecione um número de registro de modelo de plano de tarefas para exibir o registro.
3. Selecione a guia Itens do modelo.
4. Selecione o ícone de itens adicionais ao lado do item do modelo desejado e selecione **Novo secundário** .
   O formulário de item do modelo secundário é aberto em uma nova guia. . **Número** o campo exibe o número do item do modelo secundário. . **Primário** o campo exibe o número do item do modelo primário. . *Modelo de plano de tarefas* o campo exibe o número do modelo de plano de tarefas primário.
5. Forneça uma breve descrição do item do modelo no **Descrição resumida** campo.
6. Selecione uma tabela no **Tabela** campo no qual o sistema cria o registro de item do modelo secundário quando o modelo de plano de tarefas é aplicado.
   Por exemplo, se o item do modelo secundário for uma tarefa de caso, o sistema deverá criar esse item na tabela Tarefa [sn_customerservice_task].
7. Especifique os campos e os valores de campo que o sistema deve usar para criar o registro do item do modelo.
8. **Opcional:** Adicione um anexo ao item do modelo.
9. Selecione **Save** (Salvar).
   O sistema cria o registro de item de modelo secundário e adiciona o registro à guia Itens de modelo secundário no formulário de item de modelo.

O que Fazer Depois

Depois de criar um item de modelo secundário, você pode crie uma ou mais condições para o item do modelo .

Crie uma condição de item de modelo

Crie condições para um item de modelo após a criação do item de modelo. Essas condições determinam quando um item de modelo é criado quando o modelo de plano de tarefas é aplicado.

Antes de Iniciar

Função necessária: Função sn_task_plan.creator

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar condições para itens de modelo depois que os itens forem criados e a guia Condições do item de modelo aparecer no registro do Item de modelo.

Ao criar uma condição, você seleciona uma tabela na qual as condições são aplicadas. As seguintes tabelas estão disponíveis para seleção:

- A mesma tabela que **Registro de destino** no modelo de plano de tarefas.
- A mesma tabela do item do modelo atual.

Você também pode excluir uma condição selecionando a condição na lista Condições do item do modelo e selecionando **Excluir** para remover o item da lista. .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos do plano de tarefas** > **Rascunhos de modelos do plano de tarefas**.
2. Selecione um número de registro de modelo de plano de tarefas para exibir o registro.
3. Selecione a guia Itens do modelo.
4. Selecione um registro de item de modelo.
5. Selecione a guia Condições.
6. Selecione **Novo**.
   O registro de condição do item do modelo é aberto em uma nova guia. . **Item do modelo** o campo exibe o número do item do modelo primário.

   Para obter mais informações sobre esses campos, consulte Formulário de condição do item do modelo .
7. Selecione uma tabela no **Tabela de condições** campo.
   Esta é a tabela na qual a condição é aplicada.
8. Selecione **Definir condições** Para exibir a janela pop-up Condição.
9. Adicione as condições para o item de modelo que contém um campo, operador e valor(es).
   a. Selecione **Novo conjunto de condições** para adicionar uma nova condição.
   b. Selecione **x** para remover uma condição.
10. Selecione **Definido** para salvar as condições e fechar a janela pop-up.
11. Selecione **Save** (Salvar).
    O sistema cria o registro de condição do item de modelo e o adiciona à guia Condições do item de modelo.

Clonar um modelo de plano de tarefas

Clone um modelo de plano de tarefas existente para criar um novo modelo que inclua os itens, as condições e a hierarquia do modelo original.

Antes de Iniciar

Função necessária: Função sn_task_plan.creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você clona um modelo de plano de tarefas, o sistema cria um novo modelo de plano de tarefas com um número de registro exclusivo e abre o modelo clonado em uma nova guia. O sistema cria o novo modelo no status Rascunho e no estado ativo. O modelo clonado também é adicionado à lista de modelos de plano de tarefas.

O modelo clonado inclui o seguinte:

Tradução automática

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

- Os itens do modelo, incluindo a hierarquia de itens.
- Anexos de item de modelo.
- Condições do item do modelo.
- Lista relacionada Itens do modelo secundário.

Nota:
O botão Clonar será desabilitado se mais de um modelo de plano de tarefas for selecionado.

Procedimento

1. Navegue até uma das listas a seguir.
   - **Tudo** > **Modelos do plano de tarefas** > **Rascunhos de modelos do plano de tarefas**
   - **Tudo** > **Modelos do plano de tarefas** > **Modelos do plano de tarefas publicados**
   - **Tudo** > **Modelos do plano de tarefas** > **Todos os modelos do plano de tarefas**
2. Selecione um modelo de plano de tarefas marcando a caixa de seleção ao lado do número do registro.
3. Selecione **Clone** No menu Editar.
   O sistema cria uma cópia do modelo de plano de tarefas selecionado e abre o modelo clonado em uma nova guia.

Clonar um item de modelo

Clone um item de modelo existente para adicionar a um modelo de plano de tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: Função sn_task_plan.creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Itens do modelo incluem tarefas de caso, casos secundários e tarefas de caso secundário . Quando você clona um item de modelo, o sistema clona o item de modelo selecionado e cria um novo item de modelo que inclui a hierarquia, as condições e os anexos do item de modelo de origem.

Nota:
Esta ação só está disponível para modelos de plano de tarefas no estado Rascunho.

O item de modelo clonado é adicionado à guia Itens de modelo no formulário Modelo de plano de tarefas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos do plano de tarefas** > **Rascunhos de modelos do plano de tarefas**.
2. Selecione um número de registro de modelo de plano de tarefas para exibir o registro.
3. Selecione a guia Itens do modelo.
4. Selecione um item de modelo e selecione **Clone** No formulário Item do modelo.
   O sistema cria uma cópia do item de modelo selecionado, fornece um número de registro exclusivo e exibe o formulário de item de modelo.

Tabelas Modelos de plano de tarefas

A aplicação Modelos de plano de tarefas inclui tabelas que armazenam o modelo de plano de tarefas, o item de modelo e os registros de condição de item de 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.

A aplicação Modelos de plano de tarefas inclui as tabelas a seguir.

Tabelas da aplicação Modelos de plano de tarefas

Tabela	Descrição
Modelo do plano de tarefas [sn_task_plan_template]	Armazena registros de modelo de plano de tarefas. Um modelo de plano de tarefas define o plano para criar os itens de modelo associados, como tarefas de caso e casos secundários. Um modelo de plano de tarefas é uma coleção de itens de modelo independentes que podem ser aplicados manual ou automaticamente a uma entidade existente, como um caso.
Item do modelo [sn_task_plan_template_item]	Armazena registros de item de modelo. Itens de modelo são as tarefas ou os registros criados quando você aplica um modelo de plano de tarefas. Um modelo de plano de tarefas pode ter vários itens de modelo e itens de modelo podem ter itens de modelo secundários. Esta estrutura permite que você defina uma hierarquia de registros primários e secundários de qualquer tipo de tarefa. Você pode adicionar anexos a um item de modelo. Os anexos estão disponíveis nas tarefas e registros criados a partir do item de modelo quando o modelo de plano de tarefas é aplicado a um caso.
Condição do item do modelo [sn_task_plan_template_item_condition]	Armazena registros de condição de item de modelo. Você pode adicionar condições a um item de modelo que determina quando um item de modelo é aplicável.

Tópicos relacionados

- Formulário Modelo de plano de tarefas
- Formulário de item do modelo
- Formulário de condição do item do modelo

Funções de Modelos de plano de tarefas

As funções incluídas com a aplicação Modelos de plano de tarefas permitem que os usuários exibam, criem e editem modelos de plano de tarefas, itens de modelo e condições de item de modelo. Os usuários podem usar esses modelos definidos para criar automaticamente tarefas, casos secundários e tarefas de caso secundário para diferentes tipos de casos.

Tradução automática

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

As seguintes funções granulares estão incluídas com o plug-in Modelos de plano de tarefas (com.sn_task_plan_templates).

Funções granulares instaladas com a aplicação Modelos de plano de tarefas

Função	Descrição	Contém as funções
sn_task_plan.viewer	Pode exibir informações nas seguintes tabelas: • Modelo de plano de tarefas [sn_task_plan_template] • Item do modelo [sn_task_plan_template_item] • Condição do item do modelo [sn_task_plan_template_item_condition]	
sn_task_plan.writer	Pode exibir e atualizar informações nas seguintes tabelas: • Modelo de plano de tarefas [sn_task_plan_template] • Item do modelo [sn_task_plan_template_item] • Condição do item do modelo [sn_task_plan_template_item_condition]	sn_task_plan.viewer
sn_task_plan.creator	Pode criar registros nas seguintes tabelas: • Modelo de plano de tarefas [sn_task_plan_template] • Item do modelo [sn_task_plan_template_item] • Condição do item do modelo [sn_task_plan_template_item_condition]	sn_task_plan.writer
sn_task_plan.delete	Pode excluir registros das seguintes tabelas:	sn_task_plan.viewer

Tradução automática

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

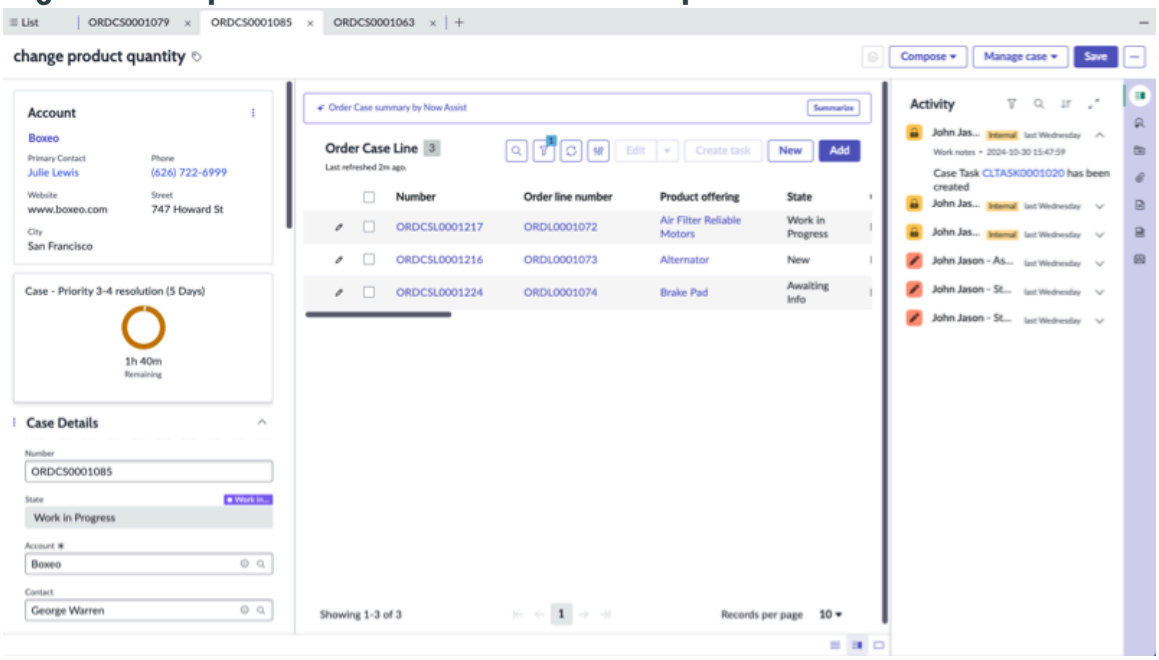
Funções granulares instaladas com a aplicação Modelos de plano de tarefas

Função	Descrição	Contém as funções
	• Modelo de plano de tarefas [sn_task_plan_template] • Item do modelo [sn_task_plan_template_item] • Condição do item do modelo [sn_task_plan_template_item_condition]	
sn_task_plan.report_viewer	Pode exibir os relatórios do modelo de plano de tarefas.	
sn_task_plan.navigation_menu	Pode exibir as listas de Modelos de plano de tarefas.	sn_task_plan.viewer

Gestão de casos de operações de pedido

O aplicativo Gestão de casos de operações de pedidos permite que os agentes de atendimento ao cliente criem casos para vários pedidos de clientes ou para produtos específicos em um pedido.

Página Caso de pedido com lista de Linha de caso de pedido



A aplicação Gestão de casos de operações de pedidos inclui o tipo de caso Pedidos. Este tipo de caso fornece a capacidade de fazer referência a vários pedidos ou linhas de pedido como itens de linha de caso em um registro de caso de pedido. Ao usar itens de linha de caso, os agentes podem rastrear vários problemas para o mesmo caso de pedido e resolver os problemas em cada item de linha de caso de forma independente antes de resolver e encerrar o caso de pedido.

Casos de pedido de uso para lidar com problemas como solicitações de pedido de mudança, incluindo mudanças nas quantidades solicitadas ou solicitações de 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.

acelerado ou outros problemas relacionados ao pedido. Com esta aplicação, os agentes podem:

- Crie novos casos de pedido e adicione os pedidos solicitados ou linhas de pedido ao caso como itens de linha de caso.
- Adicione ou remova pedidos ou linhas de pedido de casos de pedido existentes.
- Edite itens de linha de caso existentes ou crie novos itens de linha de caso para casos de pedido.
- Revise as mudanças que foram solicitadas nos itens de linha do caso.
- Crie tarefas para itens de linha de caso e atribua-as a outros agentes ou membros da equipe.
- Gerencie e rastreie as solicitações e as ações realizadas para atender aos pedidos.
- Resolva os itens de linha do caso individual antes de resolver o caso.

Benefícios de usar casos de pedido

As empresas podem encontrar problemas de pedido por vários motivos, como discrepâncias de inventário, problemas de processamento de pagamento ou erros de envio e entrega. Problemas de pedido também podem resultar de erros de entrada do cliente ou mudanças nas necessidades do cliente, como envio mais rápido ou mudanças de quantidade. A tabela a seguir fornece alguns exemplos desses problemas e dos casos de pedido resultantes.

Exemplos de caso de pedido

Motivo	Problema/solicitação	Exemplo de caso de pedido
Mudança na quantidade	Um cliente deseja aumentar ou diminuir a quantidade de um item em seu pedido.	Um caso de pedido é criado para documentar a solicitação e confirmar a disponibilidade de estoque.
Mudança na data de entrega	Um cliente solicita a mudança da data de entrega do pedido.	Um caso de pedido é criado para coordenar com a logística e confirmar a nova programação de entrega.
Mudança no endereço	Um cliente precisa atualizar o endereço de envio após fazer o pedido.	Um caso de pedido é criado para garantir que a mudança seja processada antes do envio.
Discrepância de preço	Um cliente percebe que o preço cobrado difere do preço acordado.	Um caso de pedido é criado para investigar e corrigir o faturamento.
Pedido incorreto	Um cliente recebeu o produto errado.	Um caso de pedido é criado para iniciar o processo de devolução e garantir que o item correto seja enviado.
Cancelamento de linhas de pedido	Um cliente deseja cancelar itens específicos em seu pedido.	Um caso de pedido é criado para confirmar quais itens podem ser cancelados e atualizar o pedido 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.

Visão geral da criação de um caso de pedido

A tabela a seguir fornece uma visão geral do processo para criar um caso de pedido. Para obter etapas detalhadas, consulte Criar um caso de pedido .

Etapas para criar um caso de pedido

Etapa	Descrição
Criando um caso de pedido	Um agente pode criar um caso de pedido das seguintes maneiras: • Selecionando **Criar caso** de uma ordem de venda. • Selecionando **Criar caso** Na lista Itens de linha do pedido em um pedido de cliente (depois de selecionar uma ou mais linhas de pedido). • Selecionando **Criar caso** de um registro de interação. • Selecionando **Novo** Na exibição de lista de casos de pedido.
Selecionando um serviço	Depois de iniciar um caso de pedido, o agente seleciona um serviço relacionado ao pedido no modal do seletor de tipo de caso. Este modal exibe os serviços que estão disponíveis para casos de pedido, como Solicitação de mudança de ordem de vendas ou contestação de ordem de vendas.
Preencher os detalhes no formulário Criar novo registro de caso de pedido	Selecionando **Criar caso** no modal seletor de tipo de caso, o exibe o formulário de admissão em que o agente pode inserir os seguintes detalhes do caso de pedido: • **Conta** : a conta do pedido. • **Escopo da solicitação** : o agente pode criar um caso para linhas de pedido de um único pedido ou para vários pedidos concluídos. • **Número do pedido** número do pedido associado ao caso do pedido. • **Descrição resumida** : uma breve descrição do caso do pedido. Dependendo de onde o agente cria o caso de pedido, alguns desses campos são preenchidos automaticamente.
Exibindo o registro de caso de pedido	Selecionando **Salvar** No formulário de admissão, cria o registro de caso de pedido 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.

Etapas para criar um caso de pedido

Etapa	Descrição
	A partir deste registro, os agentes podem: • Adicione pedidos ou linhas de pedido ao caso de pedido. • Exclua pedidos ou linhas de pedido do caso de pedido. • Criar novos itens de linha de caso de pedido. • Edite os detalhes dos itens de linha do caso de pedido. • Atribuir itens de linha de caso de pedido a eles mesmos. • Criar tarefas para itens de linha de caso de pedido.
Enviando o registro de caso de pedido	Selecionando **Enviar** No registro Caso de pedido, move os itens de linha Caso de pedido e Caso de pedido para o estado Novo. No estado Novo, os agentes podem começar a trabalhar para resolver o caso de pedido. Isso inclui criando tarefas para itens de linha de caso de pedido atribuindo-os a outros agentes ou membros da equipe e monitorando o andamento do caso.

Plug-in Gestão de casos de operações de pedido

Gestão de casos de operações de pedido (com.sn_order_case) é uma aplicação de gestão de casos para lidar com solicitações de suporte em pedidos ou linhas de pedido. Este aplicativo permite que os clientes processem serviços relacionados ao pedido, como mudanças de pedido a bordo, consultas de pedido e solicitações de contestação de pedido. Ele fornece um tipo de caso de pedido que inclui itens de linha de pedido que precisam de mudanças, fluxos de trabalho e experiências do agente e do cliente.

A aplicação Gestão de casos de operações de pedidos inclui exibições de lista para Espaço configurável do CSM e. IU principal.

- Em Espaço configurável do CSM. expanda o. **Casos de pedido** Categoria da lista na guia Listas.
- Em IU principal, navegue até **Tudo** > **Gestão de pedidos de clientes** > **Casos de pedidos**.

A aplicação Gestão de casos de operações de pedidos também inclui tabelas, funções, definições de serviço e outros componentes. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Gestão de casos de operações de pedido .

A aplicação Gestão de casos de operações de pedidos está disponível na 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.

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

Fluxos de trabalho e linhas de caso

Solicitar páginas de caso

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido inclui páginas de registro que exibem casos de pedido e itens de linha de caso de pedido em Espaço configurável do CSM.

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido permite que os agentes criem casos de pedido que fazem referência a pedidos de clientes e linhas de pedido. Usando casos de pedido, os agentes podem gerenciar e rastrear solicitações de clientes e as ações tomadas para atender a essas solicitações.

Os casos de pedido contêm itens de linha de caso de pedido, que representam vários pedidos concluídos ou várias linhas de pedido de um único pedido. A aplicação Gestão de casos de operações de pedidos inclui as seguintes páginas de registro para exibir essas informações no espaço.

Solicitar páginas de registro de caso

Página	Descrição
Criar nova página de admissão de caso de pedido	Quando um agente inicia um caso de pedido e seleciona um serviço no modal do seletor de tipo de caso, o sistema exibe a página Criar nova admissão de caso de pedido. O agente usa esta página para inserir informações básicas sobre o caso do pedido, como a conta, o número do pedido e o escopo da solicitação e, em seguida, criar o caso.
Solicitar página de registro de caso	A página de registro de Caso do pedido exibe o caso do pedido e uma lista dos itens de linha Caso do pedido. O agente usa esta página para fazer o seguinte: • Exiba detalhes sobre o caso do pedido e os itens de linha do caso do pedido. • Adicione ou remova pedidos ou linhas de pedido ao caso de pedido como itens de linha do caso de pedido. • Criar novos itens de linha de caso de pedido.

Tradução automática

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

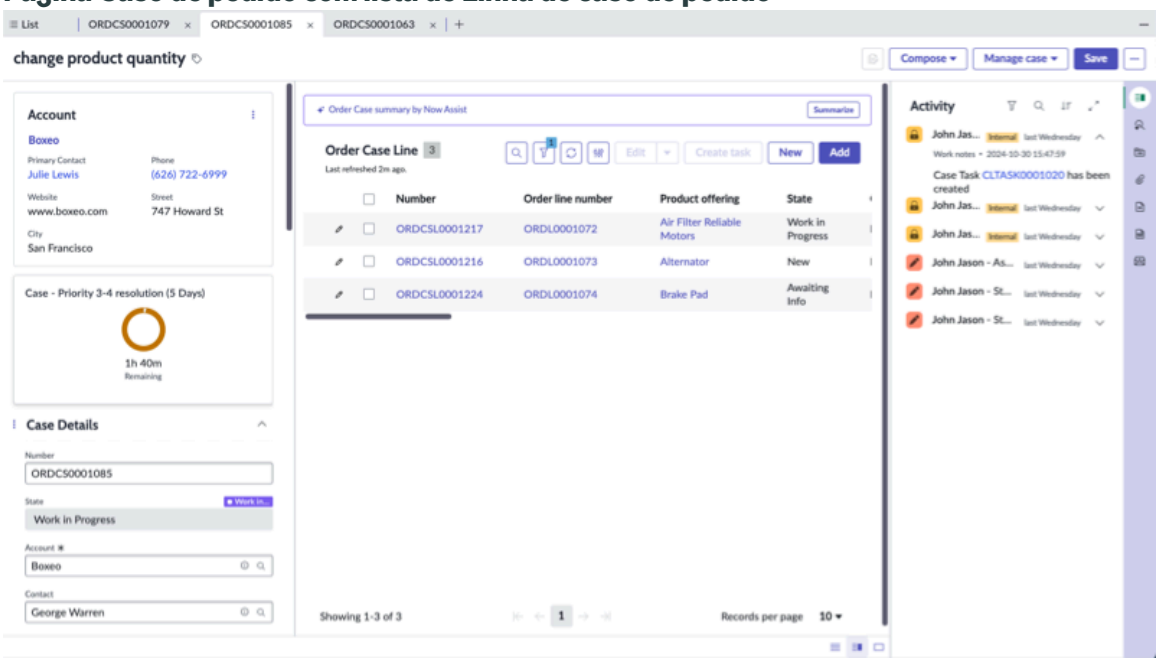
Solicitar páginas de registro de caso

Página	Descrição
	• Editar detalhes do item de linha do caso do pedido. • Criar tarefas para itens de linha de caso de pedido.
Página de registro do item de linha do caso do pedido	A página de registro do item de linha do caso do pedido exibe informações sobre um item de linha do caso do pedido. O agente usa esta página para exibir e editar informações sobre o item de linha do caso de pedido, incluindo detalhes do item de linha do caso, quantidades solicitadas e solicitadas e informações de envio.

Solicitar página de registro de caso

A página de registro de caso de pedido exibe informações sobre casos de pedido e a lista associada de itens de linha de caso de pedido em Espaço configurável do CSM.

Página Caso de pedido com lista de Linha de caso de pedido



Os agentes de atendimento ao cliente usam esta página para fazer o seguinte:

- Exiba detalhes sobre o caso do pedido e os itens de linha do caso do pedido.
- Adicione ou remova pedidos ou linhas de pedido ao caso de pedido como itens de linha do caso de pedido.
- Criar novos itens de linha de caso de pedido.
- Editar detalhes do item de linha do caso do pedido.
- Criar tarefas para itens de linha de caso de pedido.

Tradução automática

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

Componentes da página de registro de caso de pedido

A página de registro de caso de pedido inclui os seguintes componentes:

Componente	Descrição
Título do formulário Caso de pedido	O título do formulário exibe a descrição resumida do caso do pedido. Se não houver uma descrição resumida, ele exibirá o número do caso do pedido. O título do formulário também inclui a barra de ação e os marcadores de registro.
Barra de ação do caso de pedido	A barra de ação contém as ações disponíveis para os usuários ao trabalhar em registros de caso de pedido. As ações específicas são determinadas por fatores como a função do usuário, o estado do caso do pedido e outros atributos. • **Ações em andamento** : Este ícone fornece uma lista de minimizados caixas de diálogo não modais . Ele inclui um selo que exibe o número de itens na lista. Nesta lista, um agente pode selecionar um item para abrir o comentário minimizado, a anotação de trabalho ou o e-mail. • **Compor** : Componha comentários, anotações de trabalho e e-mails em caixas de diálogo não modais. • **Gerenciar caso** Executar ações de gestão de casos, como solicitar informações ou propor uma solução. • **Salvar** : Salva as mudanças no registro de caso de pedido. • **Mais ações** Executar ações adicionais, como propor um caso principal ou relatar uma lacuna de conhecimento.
Pesquisa de conta	Os agentes podem usar o componente de pesquisa de conta para fazer o seguinte: • PESQUISE uma conta. • Vincular ou desvincular uma conta. • Selecione um campo de referência em um cartão de pesquisa, como um nome de contato, para abrir a referência em uma subguia. • Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para fazer uma chamada. O componente de pesquisa de conta exibe informações em cartões de registro. Esses cartões exibem informações de contato e fornecem acesso rápido aos detalhes do cliente, como nome, endereço e telefone.
ANS	Exibe ANS ativos para o caso de pedido, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações.
Detalhes do caso	O componente de detalhes do caso inclui seções recolhíveis para: • Detalhes do caso • 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.

Componente	Descrição
	• Informações de Fechamento • Registros relacionados Este componente também inclui um menu com ações de formulário adicionais, como personalizar o formulário, exportar dados e copiar o URL.
Resumo do caso	O componente de resumo de caso aparece acima da lista Linha de caso do pedido. Quando um agente abre um caso de pedido, o componente é recolhido e está no estado padrão. Os agentes podem usar este componente para fazer o seguinte: • Resumir os detalhes do caso do pedido. • Gerar anotações de resolução de caso de pedido. • Gerar artigos de conhecimento. • Gerar recomendação de resposta por e-mail. **Nota:** O componente de resumo de caso requer Now Assist para Customer Service Management (CSM) aplicação a ser ativada e configurada.
Lista de linhas de caso do pedido	O componente de lista Linha do caso de pedido exibe os itens de linha do caso de pedido associados ao caso de pedido. Itens de linha de caso de pedido podem ser criados para pedidos ou linhas de pedido. • Se um caso de pedido for criado para um ou mais pedidos, o sistema converterá o cabeçalho do pedido de cada pedido do cliente em um item de linha de caso no caso do pedido. • Se um caso de pedido for criado para uma ou mais linhas de pedido de um único pedido, o sistema converterá as linhas de pedido selecionadas da ordem do cliente em itens de linha de caso nesse caso de pedido.
Barra de ação Linha de caso do pedido	A barra de ação Linha de caso do pedido contém as ações disponíveis para os usuários ao trabalhar em registros de linha de caso do pedido. • **Novo** : Abre um registro Criar nova linha de caso de pedido em uma guia separada. Preencha os campos e selecione **Salvar** para adicionar o item de linha caso de pedido à lista. • **Adicionar** : Exibe um dos seguintes modais, dependendo da origem do caso do pedido: ◦ Adicionar linhas de pedido ao caso ◦ Adicionar pedidos ao caso Selecione um ou mais pedidos ou linhas de pedido e selecione **Adicionar** Para adicionar os pedidos

Tradução automática

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

Componente	Descrição
	selecionados ou linhas de pedido à lista de linhas de caso de pedido. • **Criar tarefa** Cria uma tarefa para o item de linha Caso de pedido selecionado em uma guia separada. Preencha os campos no registro Criar nova tarefa de linha de caso e selecione **Salvar** . Depois de selecionar um item de linha de caso de pedido, os agentes podem editar os detalhes do item de linha de caso de pedido selecionado, atribuir um item de linha de caso de pedido a si mesmos ou excluir uma linha de caso. • **Editar** : Exibe os detalhes do item de linha Caso de pedido selecionado em um painel. Faça as mudanças necessárias e selecione **Atualização** na parte inferior do painel. • **Atribuir a mim** Atribui o item de linha Caso de pedido selecionado ao usuário atual. • **Excluir** Exclui o item de linha Caso de pedido selecionado. Selecione **Excluir tudo** na janela pop-up de confirmação.
Fluxo de atividades	O componente de fluxo de atividades exibe uma lista de atividades que ocorrem em um registro de caso de pedido. Esta lista pode ser recolhida para fornecer uma exibição rápida das atividades do caso ou expandida para fornecer mais detalhes sobre as atividades individuais. A página de registro de pedido de caso usa caixas de diálogo não modais para compor comentários, anotações de trabalho e e-mails. Para obter mais informações, consulte Compondo e-mails, comentários e anotações de trabalho seção abaixo.
Painel lateral contextual	O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página Solicitar registro de caso inclui as seguintes guias. • Fluxo de atividades • Anexos • Pesquisa de ações recomendadas • Listas relacionadas • Modelos de E-mail • Modelos de resposta • Modelos de formulário Para obter mais informações sobre listas relacionadas, consulte Solicitar listas relacionadas à página de registro de caso seção abaixo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	Nota: A aplicação Gestão de casos de operações de pedidos não inclui modelos de resposta. Para configurar um modelo de resposta, consulte Criar ou modificar um modelo de resposta .

Solicitar configurações da página de registro de caso

A página de registro de pedido de caso inclui as seguintes configurações.

Solicitar configurações da página de registro de caso

Configuração	Descrição
Ativo	Habilitando o. **Ativo** a caixa de seleção disponibiliza a página para o público selecionado. A página de registro de caso do pedido está ativa por padrão. A configuração ativa combinada com a ordem da página determina a página que o Espaço configurável do CSM usa para exibir informações de registro. Para obter mais informações, consulte Definir a ordem da página do registro .
Ordem	Cada página de registro tem uma ordem que indica a prioridade da página. Quanto menor o número, maior será a prioridade. A ordem padrão da página de registro de caso de pedido é -1000.
Condições	As condições determinam quando uma variante de página é exibida. A página de registro de caso de pedido tem a seguinte condição: **sn_order_case** Esta condição limita o uso da página de registro de caso de pedido para registros da tabela Caso de pedido [sn_order_case] e tabelas que estendem a tabela Caso de pedido.
Público	O público determina quem pode ver uma página de registro. A página de registro de caso do pedido não tem um público especificado. Para obter mais informações, consulte Saiba mais sobre os públicos .

Para acessar as configurações desta variante de página:

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** experiência.
3. Na seção Registro da lista Páginas e variantes, selecione **Página do caso de linha de frente** .
4. Selecione **Configurações** na parte superior da página.

Solicitar listas relacionadas à página de registro de caso

As listas relacionadas aparecem na guia Listas relacionadas 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.

O componente Listas relacionadas fornece acesso às listas relacionadas de Caso de pedido. Este componente usa um formato acordeão expansível. Os agentes podem expandir as listas desejadas para ver os itens relacionados. Este componente também exibe um ícone com o número de itens em uma lista.

1. Tarefas de Caso
2. Linhas do Caso de Pedido
3. Tarefas de pedido
4. ANS
5. E-mails
6. E-mails de rascunho
7. Conhecimento
8. Lacunas de conhecimento
9. Casos secundários

Os itens em uma lista expandida são exibidos como cartões. Uma lista expandida mostra um cartão para cada item na lista, até um máximo de 8 cartões.

- Os agentes podem abrir um item em uma subguia.
- Se uma lista tiver mais de cinco itens, ela incluirá uma opção Mostrar mais.

As listas relacionadas incluem as seguintes ações:

- **Atualizar** : atualiza os itens na lista.
- **Criar** : abre um registro em branco em uma subguia que o agente pode usar para criar um novo item.
- **Exibir tudo** : abre uma lista de registros em uma subguia.
- **Mostrar mais** : é exibido para listas que têm mais de cinco itens.

Compondo e-mails, comentários e anotações de trabalho

A página de registro Solicitar caso usa caixas de diálogo não modais para criar e publicar comentários e anotações de trabalho no fluxo de atividades e para compor e enviar e-mails.

Uma caixa de diálogo não modal é uma janela que aparece em um espaço como uma sobreposição na parte superior do conteúdo da janela principal. Essa sobreposição permite que os usuários interajam com o conteúdo da janela e o conteúdo da sobreposição ao mesmo tempo.

O grupo Compor de ações na página de registro de caso de pedido inclui:

- Redigir comentários
- Compor e-mail
- Compor anotações de trabalho (privadas)

Essas ações iniciam as caixas de diálogo não modais correspondentes (o comportamento é o mesmo da página Caso de linha de frente).

Os modelos de e-mail devem ser acessados na caixa de diálogo de e-mail.

Para obter mais informações sobre como compor e-mails, comentários e anotações de trabalho, consulte Caixas de diálogo não modais .

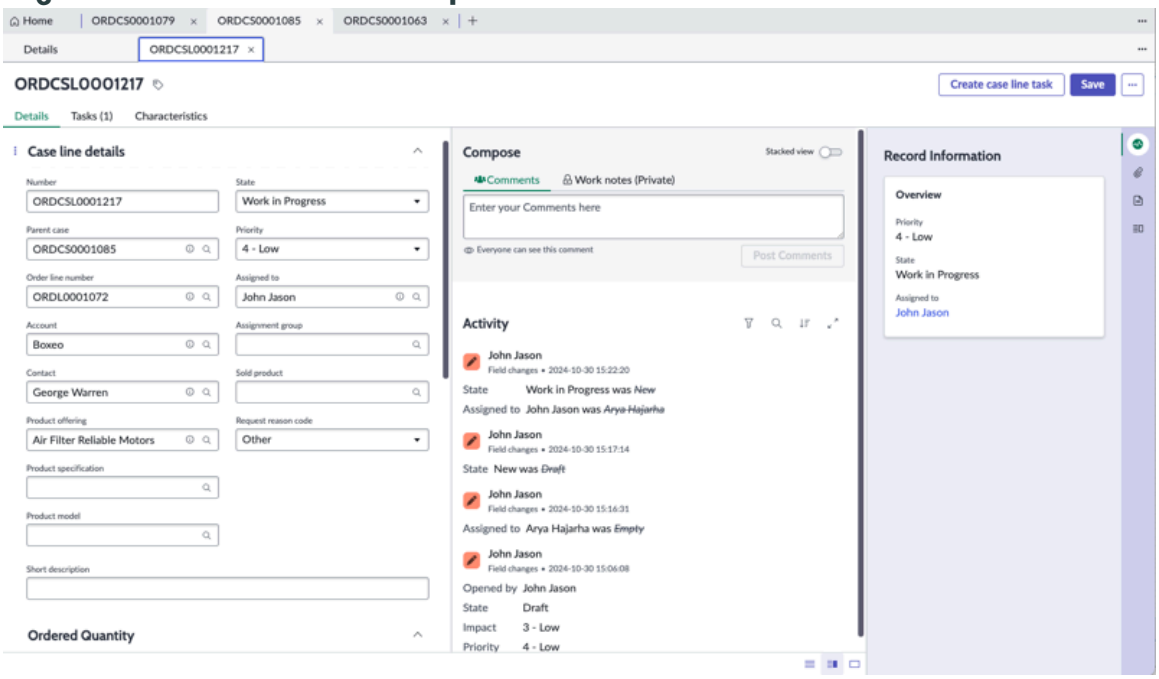
Tradução automática

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

Página do item de linha do caso do pedido

A página de item de linha Caso de pedido exibe informações sobre um item de linha de caso de pedido associado a um caso de pedido em Espaço configurável do CSM.

Página do item de linha do caso do pedido



O registro do item de linha do caso de pedido mostra os detalhes de um item de linha do caso de pedido, incluindo informações do cliente e do produto, a mudança solicitada na quantidade solicitada, o local de envio e as datas estimadas. Este registro também inclui os seguintes componentes:

- Guia Detalhes: Exibe os detalhes do item de linha do caso, incluindo informações do pedido e da conta, quantidades solicitadas e solicitadas e informações de envio.
- Guia Tarefas: Exibe as tarefas criadas para o item de linha do caso.
- Guia Características: Exibe as características específicas do item de linha do caso.
- Painel lateral contextual: O painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página de registro da linha de pedido de caso inclui as guias a seguir.
  - Informações de registro
  - Anexos
  - Modelos

Página de admissão de caso de pedido

Os agentes de atendimento ao cliente usam a página de admissão de caso de pedido para capturar as informações iniciais ao criar um novo caso de pedido.

O agente inicia um caso de pedido de uma das seguintes maneiras:

- Selecionando **Criar caso** de uma ordem de venda.
- Selecionando **Criar caso** Na lista Itens de linha do pedido em uma ordem de cliente.
- Selecionando **Criar caso** de um registro de interação.
- Selecionando **Novo** Na exibição de lista de casos de pedido.

Tradução automática

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

O sistema exibe a página de admissão de caso de pedido depois que o agente seleciona um serviço relacionado ao pedido no modal do seletor de tipo de caso. O agente pode inserir os seguintes detalhes do caso de pedido:

- **Conta** : a conta do pedido.
- **Escopo da solicitação** : o agente pode criar um caso para linhas de pedido de um único pedido ou para vários pedidos concluídos.
- **Número do pedido** número do pedido associado ao caso do pedido. Este campo é obrigatório para casos criados a partir da lista Itens de linha do pedido em uma ordem de venda.
- **Descrição resumida** : uma breve descrição do caso do pedido.

Dependendo de onde o agente cria o caso de pedido, alguns desses campos são preenchidos automaticamente. Por exemplo, o. **Escopo da solicitação** exibe o seguinte:

- **Itens de linha específicos, Pedido único** Se o agente selecionar **Criar caso** Na lista Itens de linha do pedido em uma ordem de cliente.
- **Vários pedidos** Se o agente selecionar **Criar caso** de uma ordem de venda.

Depois de salvar o registro de admissão, o agente pode ver Solicitar página de registro de caso com os itens de linha do caso criados a partir de ordens de venda ou linhas de ordem de venda.

estados do item de linha Caso do pedido e Caso do pedido

Casos de pedido e itens de linha Caso de pedido se movem por vários estados diferentes conforme os agentes trabalham para resolver as linhas de caso individuais em casos de pedido.

estados do caso do pedido

Os casos de pedido podem estar nos estados listados na tabela a seguir. As ações disponíveis no registro de Caso de pedido permitem que os agentes movam casos de um estado para outro.

estados do caso do pedido

Estado	Descrição
Rascunho	O caso do pedido está no estado Rascunho. Selecione **Enviar** Na página de registro Caso de pedido para mover o Caso de pedido e todos os itens de linha Caso de pedido que estão atualmente no estado Rascunho para Novo.
Novo(a)	O caso do pedido foi enviado e está no estado Novo. Selecione **Atribuir a mim** Na página de registro para atribuir o caso ao usuário conectado e mover o caso do pedido e todos os itens de linha do caso do pedido atualmente no estado Novo para Trabalho em andamento.
Trabalho em andamento	O agente atribuído está trabalhando no caso de pedido. Selecione as seguintes ações:

Tradução automática

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

estados do caso do pedido

Estado	Descrição
	• **Solicitar informações** : use esta ação para solicitar informações adicionais do contato ou do consumidor. O estado passa para Aguardando informações. • **Resolver Caso** : use esta ação para propor uma resolução para o contato ou consumidor. O estado passa de Trabalho em andamento para Resolvido.
Aguardando Informações	O agente está aguardando o contato fornecer as informações solicitadas para o caso de pedido. Selecione **Informações recebidas** Para mover o caso de pedido de volta para Trabalho em andamento.
Resolvido	O agente propôs uma resolução para o caso de pedido ao contato. Selecione **Caso encerrado** Na página de registro para mover o caso de pedido para Encerrado.
Encerrado	O caso do pedido foi resolvido e a resolução foi aceita pelo contato. Quando todos os itens de linha de caso de um caso de pedido estão em um estado terminal, o caso pode ser definido como Encerrado. os estados do terminal incluem: • Resolvida - Aceita • Resolvida - Negada • Cancelado(a)
Cancelado	O caso do pedido foi cancelado. Selecione **Cancelar** para cancelar um caso de pedido. **Nota:** Você só pode cancelar casos de pedido no estado Rascunho.

estados do item de linha do caso do pedido

Os itens de linha Caso de pedido podem estar nos estados listados na tabela a seguir. Os itens de linha de caso em um caso de pedido podem estar em estados diferentes conforme o agente trabalha para resolver cada problema.

estados do item de linha do caso do pedido

Estado	Descrição
Rascunho	O item de linha Caso do pedido está no estado Rascunho. Quando um caso de pedido é criado e está no estado Rascunho, os itens de linha Caso de pedido associados também estão no estado Rascunho.
Novo(a)	O item de linha Caso do pedido está no estado 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.

estados do item de linha do caso do pedido

Estado	Descrição
	Quando um caso de pedido é enviado e movido para o estado Novo, os itens de linha do caso de pedido associado que estão no estado Rascunho também são movidos para o estado Novo.
Trabalho em andamento	O agente atribuído está trabalhando no item de linha Caso de pedido.
Aguardando Informações	O agente atribuído solicitou informações adicionais sobre o item de linha Caso de pedido e está aguardando uma resposta.
Resolvida - Aceita	A mudança no item de linha Caso de pedido foi aceita.
Resolvida - Negada	A mudança no item de linha Caso de pedido foi negada.
Cancelado(a)	O item de linha Caso de pedido foi cancelado.

Sincronizando o estado de um caso de pedido com os itens de linha do caso de pedido

Mudanças de estado para um caso de pedido podem resultar em mudanças de estado para os itens de linha do caso de pedido associados. Essas mudanças são detalhadas na tabela a seguir.

estados do item de linha Caso do pedido e Caso do pedido

Estado do caso do pedido	Item de linha do caso do pedido
Rascunho	Salvar um novo caso de pedido cria o caso no estado Rascunho. Os itens de linha Caso de pedido para o Caso de pedido também são criados no estado Rascunho.
Novo(a)	Quando um agente envia um caso de pedido, o estado é atualizado de Rascunho para Novo. Os estados dos itens de linha de Caso de pedido associados que estão atualmente no estado Rascunho também são definidos como Novo.
Trabalho em andamento	Quando um agente seleciona **Atribuir a mim** Em um caso de pedido no estado Novo, o estado é atualizado de Novo para Trabalho em andamento. Os estados dos itens de linha do caso de pedido associados também são definidos como Trabalho em andamento. Se qualquer um dos itens de linha do caso estiver definido como Trabalho em andamento, o caso também será definido como Trabalho em andamento.
Resolvido	Se um caso for definido como Resolvido, o status de cada um dos itens de linha do caso também será definido como Resolvido. Se todos os itens de linha do caso forem resolvidos, o caso será definido como Resolvido.
Encerrado	Quando todos os itens de linha de caso de um caso de pedido estão em um estado terminal, o caso pode ser definido como Encerrado. os estados do terminal incluem:

Tradução automática

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

estados do item de linha Caso do pedido e Caso do pedido

Estado do caso do pedido	Item de linha do caso do pedido
	• Resolvida - Aceita • Resolvida - Negada • Cancelado(a) Quando um agente seleciona **Caso encerrado** Em um caso de pedido no estado Solução proposta, o sistema atualiza o estado para Encerrado.
Cancelado(a)	Quando um usuário seleciona **Cancelar** Em um caso de pedido no estado Rascunho, o sistema atualiza o estado para Cancelado. Os estados dos itens de linha do caso de pedido associados ao caso de pedido também são definidos como Cancelado. **Nota:** Você só pode cancelar casos de pedido no estado Rascunho.

Criando um caso de pedido

Os agentes podem criar casos de pedido a partir de um pedido de cliente, de um registro de interação ou da exibição de lista de casos de pedido em Espaço configurável do CSM.

Os agentes podem criar casos de pedido das seguintes maneiras:

- Selecionando **Criar caso** de uma ordem de venda.
- Selecionando **Criar caso** Na lista Itens de linha do pedido em uma ordem de cliente. (Esta ação será habilitada se uma ou mais linhas de pedido forem selecionadas.)
- Selecionando **Criar caso** de um registro de interação.
- Selecionando **Novo** Na exibição de lista de casos de pedido.

Depois de iniciar um caso de pedido, o agente pode selecionar um serviço relacionado ao pedido no modal do seletor de tipo de caso. Este modal exibe os serviços que estão disponíveis para casos de pedido, como Solicitação de mudança de ordem de vendas ou contestação de ordem de vendas.

Selecionando **Criar caso** No modal do seletor de tipo de caso, exibe o formulário Criar nova admissão de caso de pedido, no qual o agente pode inserir os seguintes detalhes do caso de pedido:

- **Conta** : a conta do pedido.
- **Escopo da solicitação** : o agente pode criar um caso para linhas de pedido de um único pedido ou para vários pedidos concluídos.
- **Número do pedido** número do pedido associado ao caso do pedido.
- **Descrição resumida** : uma breve descrição do caso do pedido.

Nota:
Dependendo de onde o agente cria o caso de pedido, alguns desses campos são preenchidos automaticamente.

Tradução automática

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

Selecionando **Salvar** O formulário de admissão exibe a página de registro de caso de pedido. A partir deste registro, os agentes podem:

- Adicione linhas de pedido ao caso de pedido.
- Exclua linhas de pedido do caso de pedido.
- Criar novos itens de linha de caso de pedido.
- Edite os detalhes dos itens de linha do caso de pedido.
- Atribuir itens de linha de caso de pedido a eles mesmos.

Selecionando **Enviar** No registro Caso de pedido, move os itens de linha Caso de pedido e Caso de pedido atualmente no estado Rascunho para o estado Novo. No estado Novo, os agentes podem começar a trabalhar para resolver o caso de pedido. Isso pode incluir a criação de tarefas para itens de linha de caso de pedido e atribuí-las a membros da equipe.

Escopo da solicitação

Um agente pode criar os seguintes tipos de casos de pedido:

- Casos que fazem referência a uma ou mais linhas de pedido de uma única ordem de venda.
- Casos que fazem referência a vários pedidos de cliente concluídos.

O registro de caso de pedido inclui **Escopo da solicitação** campo. Dependendo de onde o agente inicia a criação de um caso de pedido, este campo será preenchido automaticamente com um dos seguintes valores:

- **Itens de linha específicos, Pedido único** : O sistema cria um caso de pedido e converte as linhas de pedido selecionadas da ordem do cliente em itens de linha de caso nesse caso de pedido.
- **Vários pedidos** : O sistema cria um caso de pedido e converte o cabeçalho do pedido de cada pedido do cliente em um item de linha de caso nesse caso de pedido.

Por exemplo, se um agente criar um caso de pedido selecionando **Criar caso** em um pedido de cliente, o escopo da solicitação é **Vários pedidos** . Se um agente selecionar uma ou mais linhas de pedido e selecionar **Criar caso** Na lista Itens de linha do pedido em um pedido do cliente, o escopo da solicitação é **Itens de linha específicos, Pedido único** .

Adicione pedidos e itens de linha de pedido a um caso de pedido

Os casos de pedido incluem uma lista de itens de linha de caso de pedido. Dependendo de como o caso de pedido é criado, esses itens de linha de caso representam pedidos de cliente ou linhas de pedido de um único pedido.

Depois que um caso de pedido for criado, os agentes poderão adicionar pedidos ou linhas de pedido adicionais a esse caso selecionando **Adicionar** Na barra de ação Linha de caso de pedido. Selecionar esta ação exibe um modal que mostra informações com base nos valores em **Tabela de origem** e. **Número do pedido** campo no registro do caso.

- . **Tabela de origem** Está definido como Ordem de venda e **Número do pedido** o campo está vazio, o modal do seletor de tipo de caso mostra uma lista de pedidos associados à conta selecionada em **Conta** campo. O modal do seletor de tipo de caso exibe "Adicionar pedidos ao caso".

Tradução automática

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

- . **Tabela de origem** Está definido como Ordem de venda e **Número do pedido** o campo inclui um pedido, o modal do seletor de tipo de caso mostra uma lista de linhas de pedido associadas a esse pedido. O cabeçalho modal do seletor de tipo de caso é "Adicionar linhas de pedido ao caso".

O agente pode selecionar um item de linha no modal e selecionar **Adicionar** para adicioná-lo ao caso de pedido como um item de linha de caso de pedido.

Criar um caso de pedido

Crie um caso de pedido para uma ordem de venda ou para linhas de pedido selecionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_order_case.creator, sn_order_case.agent, sn_customerservice_agent, admin

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM crie um caso de pedido de uma das seguintes maneiras.
   - Selecione **Criar caso** de uma ordem de venda.
   - Selecione **Criar caso** Na lista Itens de linha do pedido em uma ordem de cliente. (Esta ação de IU será habilitada se uma ou mais linhas de pedido forem selecionadas.)
   - Selecione **Criar caso** de um registro de interação.
   - Selecione **Novo** Na exibição de lista de casos de pedido.
2. Selecione um serviço relacionado ao pedido no modal do seletor de tipo de caso e selecione **Criar caso** . Este modal exibe os serviços que estão disponíveis para casos de pedido, como Solicitação de mudança de ordem de vendas ou contestação de ordem de vendas.
3. Preencha os seguintes detalhes no formulário Criar entrada de caso de pedido novo.
   - **Conta** : a conta do pedido.
   - **Escopo da solicitação** : o agente pode criar um caso para linhas de pedido de um único pedido ou para vários pedidos concluídos.
   - **Número do pedido** número do pedido associado ao caso do pedido.
   - **Descrição resumida** : uma breve descrição do caso do pedido.

   Dependendo de onde você cria o caso de pedido, alguns desses campos são preenchidos automaticamente com informações dos registros de interação ou pedido do cliente.

   Nota:
   Os valores padrão que foram configurados para um registro de definição de serviço podem preencher automaticamente os campos no registro de caso de pedido. . **Conta** , **Contato** ou **Contrato** os valores de campo também são definidos no registro de definição de serviço selecionado, esses valores têm prioridade sobre os valores do registro de ordem do cliente.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   Salvar o formulário Criar entrada de novo caso de pedido cria o registro de caso de pedido no estado Rascunho.
5. Exiba os detalhes do registro do caso de pedido e os itens de linha do caso de pedido e faça as mudanças 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.

Você pode executar as seguintes tarefas enquanto o caso do pedido estiver no estado Rascunho:

- Adicione pedidos ou linhas de pedido ao caso de pedido.
- Exclua pedidos ou linhas de pedido do caso de pedido.
- Criar novos itens de linha de caso de pedido.
- Edite os detalhes dos itens de linha do caso de pedido.
- Atribua itens de linha de caso de pedido a você mesmo.

6. Selecione **Enviar**.
   Enviar o registro Caso de pedido move os itens de linha Caso de pedido e Caso de pedido atualmente no estado Rascunho para o estado Novo e permite que você comece a trabalhar para resolver o caso de pedido.

O que Fazer Depois

Depois de enviar um caso de pedido, você pode:

- Adicione ou exclua pedidos ou linhas de pedido a um caso de pedido
- Crie novas linhas de caso de pedido para um caso de pedido
- Edite as informações nos registros de linha de caso do pedido
- Crie tarefas para linhas de caso de pedido e atribua-as a outros usuários

Adicione pedidos ou linhas de pedido a um caso de pedido

Adicione pedidos ou linhas de pedido a um caso de pedido existente. Você também pode excluir pedidos ou linhas de pedido de um caso de pedido existente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A adição de pedidos ou linhas de pedido a um caso existente é determinada pelo valor em **Escopo da solicitação** campo no registro de caso de pedido.

- Se o valor for **Itens de linha específicos, Pedido único** , você pode adicionar linhas de pedido ao caso.
- Se o valor for **Vários pedidos** , você pode adicionar pedidos ao caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_order_case.creator, sn_order_case.agent, sn_customerservice_agent, admin

Procedimento

1. Abra um registro de caso de pedido em Espaço configurável do CSM.
2. Selecione **Adicionar** Na lista Linha de caso do pedido.
3. Selecione os pedidos desejados ou as linhas de pedido no modal resultante.
   - **Adicionar pedidos ao caso** : exibe os pedidos disponíveis.
   - **Adicione linhas de pedido ao caso** : exibe as linhas de pedido disponíveis.
4. Selecione **Adicionar** no modal.
   O sistema adiciona os pedidos selecionados ou linhas de pedido à lista de linhas de caso de pedido.

Crie um item de linha de caso de pedido para um caso de pedido

Crie um novo item de linha de Caso de pedido para um caso de pedido 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_order_case.creator, sn_order_case.agent, sn_customerservice_agent, admin

Procedimento

1. Abra um registro de caso de pedido em Espaço configurável do CSM.
2. Selecione **Novo** Na lista Linha de caso do pedido.
   Um registro Criar nova linha de caso de pedido é aberto em uma subguia separada.
3. Preencha os detalhes do novo item de linha Caso de pedido.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   O sistema adiciona a nova linha de caso de pedido à lista Linha de caso de pedido.

Edite um item de linha de caso de pedido

Edite um ou mais itens de linha de caso de pedido para um caso de pedido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_order_case.creator, sn_order_case.agent, sn_customerservice_agent, admin

Procedimento

1. Abra um registro de caso de pedido em Espaço configurável do CSM.
2. Selecione um item de linha de caso de pedido na lista Linha de caso de pedido.
3. Selecione **Editar** Para exibir o painel Editar item.
4. Edite os campos desejados.

   Nota:
   Para casos criados para vários pedidos concluídos, os agentes só podem fazer mudanças no cabeçalho do pedido, como mudanças nas datas e locais de envio.

5. Selecione **Atualização** Na parte inferior do painel Editar item.

Crie uma tarefa para um item de linha de caso de pedido

Crie uma tarefa para um item de linha de caso de pedido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_order_case.creator, sn_order_case.agent, sn_customerservice_agent, admin

Procedimento

1. Abra um registro de caso de pedido em Espaço configurável do CSM.
2. Selecione um item de linha de caso de pedido na lista Linha de caso de pedido.
3. Selecione **Criar tarefa** Para exibir o formulário Criar nova tarefa de linha de caso.
4. Insira informações nos campos do formulário.
5. Selecione **Save** (Salvar).
   O sistema exibe o novo registro de tarefa de linha de caso.

Tradução automática

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

Formulário Caso de pedido

O formulário Caso de pedido exibe detalhes sobre um caso de pedido.

Campos do formulário Caso de pedido

Campo	Descrição
Número	O número do registro gerado automaticamente. O prefixo para números da tabela de caso de pedido é ORDCS.
Conta	O nome da empresa para a qual o caso de pedido está aberto.
Contato	O nome do contato do cliente para o caso de pedido.
Escopo da solicitação	Identifica o escopo da mudança de um caso de pedido Os agentes podem usar este campo para selecionar o tipo de mudança para um caso de pedido. • **Itens de linha específicos, Pedido único** : Define um ou mais itens de linha de pedido como a origem dos itens de linha de caso. • **Vários pedidos** : Define um ou mais pedidos concluídos como a origem dos itens de linha do caso. Selecionando **Itens de linha específicos, Pedido único** define o. **Tabela de origem** "Item de linha do pedido" e faz o. **Número do pedido** campo obrigatório. Quando o usuário seleciona o número do pedido no **Número do pedido** e seleções **Adicionar** No formulário Caso de pedido, o sistema exibe o modal Adicionar linhas de pedido ao caso. Este modal lista as linhas de pedido para o número de pedido especificado. Selecionando **Vários pedidos** define o. **Tabela de origem** Campo para "Ordem do cliente".
Número do pedido	Referência à ordem de venda. . **Escopo da solicitação** O campo estiver definido como "Itens de linha específicos, Pedido único" e este campo se tornará obrigatório.
Canal	O método pelo qual o cliente iniciou o contato e o caso foi aberto. • Web (padrão) • Telefone • E-mail • Bate-papo • Social
Serviço	O serviço que foi selecionado no seletor de serviço quando o caso de pedido 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.

Campos do formulário Caso de pedido

Campo	Descrição
Produto	O modelo de produto do ativo. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Se você selecionar um ativo em **Ativo** e o ativo tem um produto associado, o. **Produto** o campo é atualizado automaticamente. Um produto pode ser associado a vários ativos.
Ativo	O número da etiqueta do ativo ou o número de série do ativo envolvido neste caso.
Base de instalação	O campo Base de instalação ajuda a rastrear quais produtos e serviços foram adquiridos por um cliente, como eles foram instalados ou provisionados, junto com a configuração detalhada de cada item instalado.
Tabela de origem	Exibe a tabela em que o caso do pedido foi iniciado.
Descrição resumida	Uma breve descrição do problema ou da solicitação.
Precisa de atenção	Quando marcado, o sistema envia uma notificação para o agente no **Atribuído a.** campo. A notificação inclui o número do caso, o estado, a prioridade e a descrição resumida.
Aberto(a)	A data e a hora em que o caso foi aberto.
Prioridade	A prioridade atribuída: • 1 - Crítico • 2 - Alto • 3 - Moderado • 4 - Baixo (padrão)
Grupo de atribuição	O grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído.
Atribuição a	O agente atribuído. Se um grupo for selecionado em **Grupo de atribuição** , o agente atribuído deve pertencer a este grupo.
Contrato	O número do contrato associado ao caso do pedido.
Direito	O direito associado a este caso. Os direitos disponíveis para seleção no canal da lista de referência correspondem ao canal de criação de caso. Os direitos disponíveis são filtrados pelas configurações no **Conta** , **Contrato** , **Produto** e **Ativo** campos. Se apenas um direito estiver disponível para este caso, ele será adicionado automaticamente ao **Direito** campo.
Contato de parceiro	O nome do contato do parceiro.
Parceiro	O nome da empresa parceira.
Primário	O registro primário do caso de pedido.

Tradução automática

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

Campos do formulário Caso de pedido

Campo	Descrição
Código de resolução	Lista de seleção que indica os estados de resolução do caso. Este campo é obrigatório quando um agente propõe uma solução para um caso. A aplicação Gestão de casos de operações de pedidos adiciona os seguintes códigos de resolução ao **Código de resolução** campo: • Mudança aprovada • Produto de substituição adicionado
Código do motivo da solicitação	• Aumentar demanda • Mudança no contrato • Entrada inicial incorreta • Outro

Formulário de item de linha do caso do pedido

O formulário de item de linha Caso de pedido exibe detalhes sobre uma linha de caso de pedido em um registro de caso.

Campos do formulário de item de linha do caso do pedido

Campo	Descrição
Número	O número do registro gerado automaticamente. O prefixo para números da tabela Linha de caso de pedido é ORDCSL.
Caso primário	Exibe a linha de pedido relacionada.
Número da linha do pedido	O caso primário do registro do item de linha do pedido.
Conta	O nome da empresa para a qual o caso de pedido está aberto.
Contato	O nome do contato do cliente para o caso de pedido.
Oferta de produto	A oferta de produto para o item de linha Caso de pedido.
Especificação de produto	A especificação do produto para o item de linha Caso de pedido.
Modelo do produto	
Descrição resumida	Uma breve descrição do registro do item de linha do caso de pedido.
Estado	O estado do registro do item de linha do caso de pedido: • Rascunho • Novo • Trabalho em andamento • Aguardando Informações • Resolvida - Aceita

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do formulário de item de linha do caso do pedido

Campo	Descrição
	• Resolvida - Negada • Cancelado(a)
Prioridade	A prioridade do registro do item de linha do caso de pedido: • 1 - Crítico(a) • 2 - Alta • 3 - Moderado(a) • 4 - Baixa • 5 - Planejamento
Atribuição a	O agente atribuído. Se um grupo for selecionado em **Grupo de atribuição** , o agente atribuído deve pertencer a este grupo.
Grupo de atribuição	O grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído.
Produto vendido	Um produto, componente ou serviço que foi vendido para uma conta ou consumidor.
Código do motivo da solicitação	O motivo pelo qual o cliente está solicitando uma mudança no item de linha Caso de pedido. • Aumentar demanda • Mudança no contrato • Entrada inicial incorreta • Outro
Quantidade encomendada	Armazena a quantidade solicitada original.
Quantidade solicitada	Armazena a mudança de quantidade solicitada.
Quantidade aprovada	Armazena a mudança de quantidade aprovada pelo agente.
Data inicial esperada	
Data esperada solicitada	
Data esperada de aprovação	
Localização do envio atual	Armazena o local de envio original.
Localização do envio solicitado	Armazena a mudança solicitada no local de envio.
Código de resolução	Lista de seleção que indica os estados de resolução do caso.
Anotações de encerramento	Detalhes sobre como o caso foi encerrado.
Comentários adicionais	Comentários visíveis pelo cliente adicionados ao fluxo de atividades.
Anotações de trabalho	Comentários e informações adicionados ao fluxo de atividades que estão disponíveis somente para usuários internos.

Tradução automática

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

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Gestão de casos de operações de pedidos, incluindo tabelas, funções e definições de serviço.

Tabelas

A aplicação Gestão de casos de operações de pedidos adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas da Gestão de casos de operações de pedido

Tabela	Descrição
Caso do pedido [sn_order_case]	Armazena registros de caso de pedido. Esta tabela estende a tabela case [sn_customerservice_case]. Os registros na tabela Caso de pedido usam o prefixo **ORDCS** .
Linha do caso do pedido [sn_order_case_line]	Armazena os itens de linha de caso criados para casos de pedido. Esta tabela estende a tabela Linha do caso [sn_case_line]. Solicitantes e executantes podem usar esta tabela para capturar os pedidos e as linhas de pedido como itens de linha em um caso de pedido para o qual desejam solicitar mudanças de pedido, resolver contestações ou fazer consultas. Os registros na tabela Linha de caso de pedido usam o prefixo **ORDCSL** .

A aplicação Gestão de casos de operações de pedidos também usa as tabelas a seguir do Fluxos de trabalho e linhas de caso aplicação.

Linhas de caso e tabelas de fluxos de trabalho

Tabela	Descrição
Linha de caso [sn_case_line]	A tabela Linha do caso armazena registros de item de linha do caso. Esta tabela estende a tabela Tarefa. O prefixo para registros de linha de caso é **CSL** .
Característica da linha de caso [sn_case_line_characteric]	O formulário Característica da linha do caso exibe detalhes sobre um item de linha do caso em um registro de caso. O prefixo dos registros de característica da linha do caso é **CSLC** .
Tarefa da linha de caso [sn_case_line_task]	A tabela Tarefa de linha do caso armazena as tarefas relacionadas aos itens de linha do caso. Esta tabela estende a tabela Tarefa de Caso.

Tradução automática

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

Linhas de caso e tabelas de fluxos de trabalho

Tabela	Descrição
	O prefixo dos registros de tarefa de linha de caso é **CSLTASK** .

Funções

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido inclui funções que fornecem acesso a casos de pedido e itens de linha de caso de pedido. Ele também atualiza algumas funções existentes para fornecer esse mesmo acesso.

Funções da Gestão de casos de operações de pedido

Função	Descrição	Inclui funções
Agente de caso de pedido [sn_order_case.agent]	Fornece acesso de criação, leitura e atualização a: • Casos de pedido • Itens de linha do caso do pedido • Características da linha do caso • Tarefas de caso de pedido • Tarefas de linha de caso de pedido Fornece acesso de leitura a: • Ordens • Itens de linha de pedido • Características de linha do pedido	• sn_customerservice_agent • sn_order_case.creator • sn_order_case.writer • sn_order.navigation_menu • sn_order_case.delete
Gerente do agente de caso de pedido [sn_order_case.agent_manager]	Fornece acesso de criação, leitura e atualização a: • Casos de pedido • Itens de linha do caso do pedido • Características da linha do caso • Tarefas de caso de pedido • Tarefas de linha de caso de pedido Esta função também pode substituir as ações do agente.	• sn_customerservice_manager • sn_order_case.agent • sn_order_case.report_viewer

Tradução automática

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

Funções da Gestão de casos de operações de pedido

Função	Descrição	Inclui funções
Visualizador de caso de pedido [sn_order_case.viewer]	Fornece acesso de leitura aos seguintes registros: • Casos de pedido • Itens de linha do caso do pedido • Características da linha do caso	sn_case_line.characteristic_viewer
Criador do caso do pedido [sn_order_case.creator]	Fornece acesso de criação aos seguintes registros: • Casos de pedido • Itens de linha do caso do pedido • Características da linha do caso	• sn_order_case.viewer • sn_case_line.characteristic_creator
Gravador de caso de pedido [sn_order_case.writer]	Fornece acesso de gravação aos seguintes registros: • Casos de pedido • Itens de linha do caso do pedido • Características da linha do caso	• sn_order_case.viewer • sn_case_line.characteristic_writer
sn_order_case.delete	Fornece acesso de exclusão a casos de pedido e itens de linha de caso. **Nota:** Depois que um caso é enviado, somente usuários com a função de administrador podem excluir um caso de pedido ou itens de linha de caso.	• sn_order_case.viewer • sn_case_line.characteristic_delete
Visualizador de relatórios de caso de pedido [sn_order_case.report_viewer]	Função do visualizador de relatórios para as tabelas Caso de pedido e Linha de caso de pedido. Esta função pode exibir relatórios para casos de pedido.	
sn_order_case.navigation_menu	Fornece acesso aos menus de navegação de Caso de pedido.	
sn_caseline_characteric.viewer	Fornece acesso de leitura aos registros de características de linha	

Tradução automática

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

Funções da Gestão de casos de operações de pedido

Função	Descrição	Inclui funções
	do caso se o usuário tiver acesso aos itens de linha do caso.	
sn_caseline_characteric.creator	Fornece acesso de criação aos registros de características de linha do caso se o usuário tiver acesso aos itens de linha do caso.	sn_caseline_characteric.viewer
sn_caseline_characteric.writer	Fornece acesso de atualização aos registros de características de linha do caso se o usuário tiver acesso aos itens de linha do caso.	sn_caseline_characteric.viewer
sn_caseline_characteristic.delete	Fornece acesso de exclusão aos registros de características de linha do caso se o usuário tiver acesso aos itens de linha do caso.	sn_caseline_characteric.viewer
sn_caseline_characteric.report_viewer	Função do visualizador de relatórios para a tabela de características da linha do caso.	
Agente de tarefa do caso [sn_customerservice.case_task_agent]	Esta função fornece acesso a tarefas de caso e informações de caso relacionadas. Para a aplicação Gestão de casos de operações de pedidos, quando uma tarefa de linha de caso é atribuída a um agente de tarefa de caso, esse agente tem acesso de leitura aos seguintes registros: • Caso do pedido • Item de linha Caso do pedido • Característica da linha do caso Quando uma tarefa de linha de caso é atribuída a um agente de tarefa de caso, o nome do agente e o grupo de atribuição são adicionados ao **Usuários Colaboradores** e. **Grupos de colaboradores** Campos no registro de caso de pedido. . **Atribuído a.** no registro de tarefa da linha do caso muda, esses campos são atualizados.	• sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_edito

Tradução automática

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

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido fornece as seguintes definições de serviço de caso de pedido. Essas definições de serviço pertencem à categoria de definição de serviço Pedidos, que armazena serviços para problemas relacionados ao pedido. Ao criar um caso, os agentes podem selecionar a definição de serviço desejada no seletor de tipo de caso .

Nota:
O administrador do sistema precisa ativar essas definições de serviço. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço** E filtram a lista para mostrar as definições de serviço da tabela Caso de pedido [sn_order_case].

Para obter mais informações sobre definições e categorias de serviço, consulte os seguintes tópicos:

- Definições de serviço
- Categorias de definição de serviço

Definições de serviço de caso de pedido

Definição do serviço	Descrição
Solicitação de mudança de ordem de vendas	Solicite uma mudança nas linhas de pedido de vendas em um único pedido ou em vários pedidos de vendas. • Tipo: Pós-vendas • Tabela: Caso do pedido [sn_order_case] • Produtos: Todos • Categoria de definição de serviço: Pedidos
Contestação de pedido de vendas	Contestação de um pedido inteiro ou linhas de pedido específicas em um pedido. • Tipo: Pós-vendas • Tabela: Caso do pedido [sn_order_case] • Produtos: Todos • Categoria de definição de serviço: Pedidos

Configuração de anotações de tratamento especial

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido inclui uma configuração para anotações de tratamento especial na tabela de caso de pedido [sn_order_case]. Para exibir este registro, navegue até **Informações de tratamento especial** > **Configuração**.

A configuração da tabela Caso de pedido inclui os seguintes campos relacionados:

- Conta
- Contato
- Modelo de Produto

Tradução automática

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

- Produto vendido
- Base de instalação
- Atribuição a

Esta configuração inclui uma condição que cria notas de tratamento especiais para casos de pedido que têm uma prioridade P1 - Crítica. Também inclui as seguintes informações:

- **Descrição resumida** : Problema urgente relatado.
- **Mensagem** : Este caso é definido como crítico. Acompanhamento imediatamente.

Para obter mais informações, consulte Notas de tratamento especial .

Regras de arquivamento de caso de pedido

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido inclui regras de arquivamento que arquivam casos de pedido mais antigos.

Regras de arquivamento da Gestão de casos de operações de pedido

Regra de arquivamento	Descrição
Arquivar caso de pedido	Esta regra arquiva registros de caso de pedido que foram encerrados há mais de 2 anos. O arquivamento desses registros de caso de pedido também arquiva os seguintes registros: • Tarefas de caso de pedido • Linhas do caso de pedido • Características da linha do caso • Tarefas de linha de caso de pedido
Arquivar linha de caso de pedido	Esta regra arquiva registros de linha de caso de pedido que foram encerrados há mais de 2 anos. O arquivamento desses registros de caso de pedido também arquiva os seguintes registros: • Características da linha do caso • Tarefas de linha de caso de pedido

Registros de caso de pedido que foram arquivados por mais de 5 anos são excluídos. A exclusão desses registros também exclui os seguintes registros:

- Tarefas de caso de pedido
- Itens de linha do caso do pedido
- Características da linha do caso
- Tarefas de linha de caso de pedido

Tradução automática

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

Fluxos de trabalho de caso de pedido

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido inclui subfluxos que fornecem o mapeamento entre uma ordem de cliente e um caso de pedido. Esses subfluxos são usados quando um agente cria um caso de pedido a partir de um pedido de cliente.

Esses subfluxos criam o mapeamento de dados entre duas entidades diferentes: 1) o pedido do cliente e 2) o caso do pedido. Por exemplo, ao mapear um pedido de cliente para itens de linha de caso de pedido, as entidades compartilham alguns campos, como **Conta** , **Contato** e **Contrato** . O mapeamento de dados copia esses valores de campo da ordem do cliente para os itens de linha do caso de pedido no caso de pedido.

- Se um caso de pedido for criado selecionando **Criar caso** de uma ordem de venda:
  - . **Escopo da solicitação** está definido como **Vários pedidos** .
  - O mapeamento copia os dados dos cabeçalhos de pedido selecionados para criar itens de linha de caso de pedido.
- Se um caso de pedido for criado selecionando **Criar caso** Na lista Itens de linha do pedido em uma ordem de cliente.
  - . **Escopo da solicitação** está definido como **Itens de linha específicos, Pedido único** .
  - O mapeamento copia os dados das linhas de pedido selecionadas para criar itens de linha do caso, bem como copia as características da linha do pedido para as características do item de linha do caso.

Subfluxos:

- **Pedido para solicitar caso para várias solicitações**
  - IDs do pedido, ID do caso do pedido
  - Ação: Criar item de linha do caso - solicitação múltipla

    Cria um item de linha de caso de pedido no caso de pedido com base na ordem do cliente.
- **Pedido para solicitar caso para solicitação única**
  - Entradas: ID do pedido, ID do caso do pedido, IDs selecionados
  - Ação: Criar item de linha do caso - Solicitação única

    Cria itens de linha de caso de pedido com base nos itens de linha de pedido selecionados da ordem do cliente.

Para exibir esses subfluxos, navegue até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** e selecione **Subfluxos** Na página inicial do Workflow Studio.

Fluxos de trabalho e linhas de caso

O aplicativo Linhas de caso e fluxos de trabalho fornece a capacidade de fazer referência a vários itens de linha em um registro de caso. Os agentes podem usar esses itens de linha para capturar, rastrear e resolver vários problemas relacionados em um único caso.

A aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho fornece a estrutura para um tipo de caso lidar com vários problemas relacionados. Um exemplo é o tipo de caso Pedidos disponível com Aplicação Gestão de casos de operações de pedidos . Este tipo de caso permite que os agentes criem casos com itens de linha de caso para vários pedidos ou para várias linhas de pedido em um único pedido.

Tradução automática

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

Os itens de linha do caso permitem que os agentes rastreiem vários problemas para o mesmo caso. Os agentes podem resolver esses diferentes problemas, representados por itens de linha do caso, independentemente antes de resolver e encerrar o caso. Os agentes podem executar ações diferentes em diferentes itens de linha de caso, dependendo da necessidade.

Esta aplicação oferece suporte a diferentes tipos de itens de linha com base na origem do caso. Esses itens de linha podem incluir entidades como pedidos ou linhas de pedido, faturas ou linhas de faturas, contratos e produtos vendidos. Cada item de linha de caso é mapeado para uma linha de entidade (por exemplo, uma linha de pedido) e tem seu próprio processo de resolução.

Benefícios de usar itens de linha de caso

O uso da aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho fornece os seguintes benefícios:

- Identifique quando um pedido não pode ser preenchido completamente e recomende itens alternativos.
- Processe mudanças de pedido a bordo e mudanças iniciadas pelo cliente, como mudanças em itens, quantidades ou datas de envio solicitadas.
- Processar exceções de pedido e gerenciar o processo de aprovação e execução.
- Gerencie fornecedores criando casos de fornecedor para perguntas relacionadas ao pedido, como aumentar ou diminuir quantidade, problemas de qualidade ou acompanhamento de status.

Plug-in Linhas de caso e fluxos de trabalho

A aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho (com.sn_case_line) permite que a tabela de casos armazene vários itens de linha em um registro de caso. Esses itens de linha são instâncias de produto e podem ser estendidos para várias entidades, como pedidos, linhas de pedido, faturas, linhas de fatura e contratos.

A aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho inclui uma exibição de lista de Itens de linha de caso no IU principal. Para acessar a lista de Itens de linha do caso, navegue até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Todos os itens da linha**.

O aplicativo Linhas de caso e fluxos de trabalho também inclui tabelas e funções. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com linhas de caso e fluxos de trabalho .

A aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho está disponível na ServiceNow Store.

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

- Solicitar páginas de caso
- Formulário de item de linha do caso
- Formulário de tarefa de linha do caso
- Formulário de característica da linha do caso
- Formulário de direito de linha do caso

Tradução automática

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

Páginas de registro de linha do caso

A aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho inclui páginas de registro que exibem itens de linha de caso, características de linha de caso e tarefas de linha de caso em Espaço configurável do CSM.

As páginas de registro a seguir usam Página de registro padrão do CSM Para exibir informações de linha do caso, tarefa da linha do caso e característica da linha do caso no Espaço configurável do CSM.

Páginas de registro de linha do caso

Página de item de linha do caso	A página do item de linha do caso mostra os detalhes de um item de linha do caso, incluindo informações do cliente e do produto, a mudança solicitada na quantidade solicitada, o local de envio e as datas estimadas.
Página de tarefa de linha do caso	A página de tarefa de linha do caso exibe informações sobre uma tarefa criada para um item de linha do caso.
Página de característica da linha do caso	A página de registro de característica da linha do caso exibe detalhes sobre a oferta de produto incluída em um item de linha do caso.
Página de direito da linha do caso	A página de direito de linha de caso exibe detalhes sobre um direito associado a um item de linha de caso.

Página de item de linha do caso

A página de item de linha do caso exibe informações sobre um item de linha do caso associado a um caso.

A página do item de linha do caso mostra os detalhes de um item de linha do caso, incluindo informações do cliente e do produto, a mudança solicitada na quantidade solicitada, o local de envio e as datas estimadas.

Guias da página do item de linha do caso

A página do item de linha do caso inclui as seguintes guias:

- Detalhes: Exibe os detalhes do item de linha do caso, incluindo informações do pedido e da conta, quantidades solicitadas e solicitadas e informações de envio.
- Características da linha do caso: Exibe as características específicas do item de linha do caso.
- Tarefas de linha do caso: Exibe as tarefas criadas para o item de linha do caso.
- Direitos da linha do caso: Exibe os direitos associados ao item de linha do caso. A visibilidade da guia Direitos é controlada pelo sn_customerservice.advanced_entitlements propriedade do sistema.

  A guia Direitos exibe os direitos associados ao item de linha do caso. Nesta guia, os usuários podem associar um ou mais direitos a um item de linha de caso. O sistema exibe os direitos disponíveis para um item de linha de caso com base nos contratos de serviço e nas contas 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.

Painel lateral contextual

O painel lateral contextual na página do item de linha do caso inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página do item de linha do caso inclui as guias a seguir.

- Informações de registro
- Anexos
- Modelos

Ações de IU da página do item de linha do caso

A página de linha do caso inclui as seguintes ações.

Ações da página de linha do caso

Ação	Descrição
Criar tarefa da linha de caso	Aparece na barra de ação do item de linha do caso. Para criar uma tarefa de linha de caso: 1. Selecione **Criar tarefa de linha de caso** Para exibir um registro Criar nova tarefa de linha de caso em uma guia separada. 2. Insira as informações neste registro e selecione **Salvar** para criar o registro de tarefa de linha de caso. As tarefas de linha do caso são adicionadas à guia Tarefas no registro de linha do caso.
Salvar	Aparece na barra de ação do item de linha do caso. Selecionar esta ação salva as mudanças no registro do item de linha do caso.
Excluir	Aparece no menu Mais ações. Selecionar esta ação exibe uma janela pop-up de confirmação. Selecione **OK** para concluir a ação de exclusão. • Função do agente: Pode excluir registros de item de linha do caso no estado Rascunho. • Função de administrador: Pode excluir registros de item de linha do caso em qualquer estado.

Página de tarefa de linha do caso

A página de tarefa de linha do caso exibe informações sobre uma tarefa criada para um item de linha do caso.

Os agentes podem usar a página de tarefa de linha de caso para exibir informações sobre uma tarefa de linha de caso e atribuir a tarefa a outros usuários.

Guias da página de tarefa da linha do caso

A página de tarefa de linha de caso inclui as seguintes guias:

Tradução automática

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

- Detalhes: Exibe os detalhes da tarefa da linha do caso, incluindo o caso primário e o item de linha do caso, a conta e o contato e o grupo e o usuário atribuídos.
- ANS: Exibe os ANS da tarefa de linha do caso.
- Tempo trabalhado: Exibe o tempo trabalhado na tarefa de linha do caso.

Painel lateral contextual

O painel lateral contextual na página de linha do caso inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página de tarefas de linha de caso inclui as guias a seguir.

- Informações de registro
- Anexos
- Modelos

Fluxo de atividades

O fluxo de atividades na página de tarefas da linha do caso exibe uma lista de atividades que ocorrem no registro da tarefa da linha do caso.

O fluxo de atividades pode ser recolhido para fornecer uma exibição rápida das atividades do caso ou expandido para fornecer mais detalhes sobre as atividades individuais.

Os agentes podem usar o fluxo de atividades para publicar anotações de trabalho e comentários sobre a tarefa de linha de caso e exibir uma lista das atividades da tarefa.

estados do item de linha do caso

Um item de linha de caso pode estar em um dos vários estados diferentes conforme os agentes trabalham para resolver um caso e os itens de linha de caso associados. Os itens de linha do caso em um caso podem estar em estados diferentes conforme o agente trabalha para resolver cada problema.

estados do item de linha do caso

Estado	Descrição
Rascunho	O item de linha Caso está no estado Rascunho. Quando um caso é criado e está no estado Rascunho, os itens de linha do caso associados também são criados no estado Rascunho.
Novo(a)	O item de linha Caso está no estado Novo. Quando um caso é enviado e movido para o estado Novo, os itens de linha de caso associados que estão no estado Rascunho também são movidos para o estado Novo.
Trabalho em andamento	O agente atribuído está trabalhando no item de linha do caso.
Aguardando Informações	O agente atribuído solicitou informações adicionais sobre o item de linha do caso e está aguardando uma resposta.
Resolvida - Aceita	A mudança no item de linha do caso foi aceita.
Resolvida - Negada	A mudança no item de linha do caso foi negada.

Tradução automática

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

estados do item de linha do caso

Estado	Descrição
Cancelado(a)	O item de linha do caso foi cancelado.

Sincronizando o estado de um caso com os itens de linha do caso

O aplicativo Linhas de caso e fluxos de trabalho sincroniza o estado dos itens de linha do caso com o caso primário.

estados do item de linha do caso e do caso

Estado	Descrição
Rascunho	Quando um caso é criado para um item com várias linhas, como um pedido, novos itens de linha de caso também são criados. Os itens de linha Caso e Caso são criados no estado Rascunho.
Novo(a)	Quando um caso é enviado, o estado é atualizado de Rascunho para Novo. Os estados dos itens de linha do caso associados que estão atualmente no estado Rascunho também são definidos como Novo.
Trabalho em andamento	Quando um agente seleciona **Atribuir a mim** Em um caso no estado Novo, o estado é atualizado de Novo para Trabalho em andamento. Os estados dos itens de linha de Caso de pedido associados que estão atualmente no estado Novo também são definidos como Trabalho em andamento. Se qualquer um dos itens de linha de caso associados estiver definido como Trabalho em andamento, o caso será definido como Trabalho em andamento.
Resolvido	Quando um caso é definido como Resolvido, o status de cada item de linha de caso associado também é definido como Resolvido. Se todos os itens de linha do caso forem resolvidos, o caso será definido como Resolvido.
Encerrado	Se todos os itens de linha do caso estiverem em um estado terminal, o caso poderá ser definido como Encerrado. os estados do terminal incluem: • Resolvida - Aceita • Resolvida - Negada • Cancelado(a)
Cancelado(a)	Quando um caso no estado Rascunho é definido como Cancelado, o status de cada item de linha de caso associado também é definido como Cancelado. **Nota:** Os agentes só podem cancelar casos 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.

Criando itens de linha do caso e tarefas de linha do caso

Os agentes podem criar itens de linha de caso para casos e criar tarefas para itens de linha de caso.

Criando linhas de caso

Para criar um registro de linha de caso:

- Espaço configurável do CSM: Abra um caso e selecione **Novo** em Barra de ação da lista de linha do caso Para abrir um novo registro de linha de caso no estado Rascunho.
- IU principal: Abra um caso e selecione **Novo** Na lista relacionada Linhas de caso no registro de caso para abrir um novo registro de linha de caso no estado Rascunho.

As informações nos seguintes campos são copiadas do caso primário:

- Conta
- Contato
- Caso primário
- Prioridade
- Grupo de atribuição
- Atribuição a

Se um produto agrupado for adicionado a um registro de item de linha de caso, o sistema criará um item de linha de caso para cada componente no pacote depois que o agente salvar o novo registro de item de linha de caso. As características da linha do caso também são criadas para cada componente.

Crie uma tarefa de linha de caso

O registro do item de linha do caso inclui um **Criar tarefa de linha de caso** ação que os agentes podem usar para criar tarefas para um item de linha de caso.

1. Abra um registro de item de linha de caso.
2. Selecione **Criar tarefa de linha de caso** Para abrir um formulário de tarefa Criar nova linha de caso.

   Alguns campos neste formulário são preenchidos automaticamente com detalhes do registro de linha do caso.
3. Insira informações adicionais conforme necessário.
4. Selecione **Salvar** para criar o registro de tarefa de linha de caso.

   As tarefas de linha do caso aparecem na guia Tarefas no registro do item de linha do caso.

Barra de ação da lista de linha do caso

Em Espaço configurável do CSM, A barra de ação da lista de Linha do caso aparece na parte superior do componente da lista de Linha do caso em um registro de caso.

Os agentes podem adicionar linhas de caso de entidades existentes, como pedidos ou faturas, ou criar novas linhas de caso.

Tradução automática

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

- **Novo** : Abre um registro Criar nova linha de caso em uma guia separada. Preencha os campos e selecione **Salvar** para adicionar a linha do caso à lista.
- **Adicionar** : Exibe o modal Adicionar linhas ao caso. Selecione uma ou mais linhas e selecione **Adicionar** para adicionar as linhas de caso selecionadas à lista.

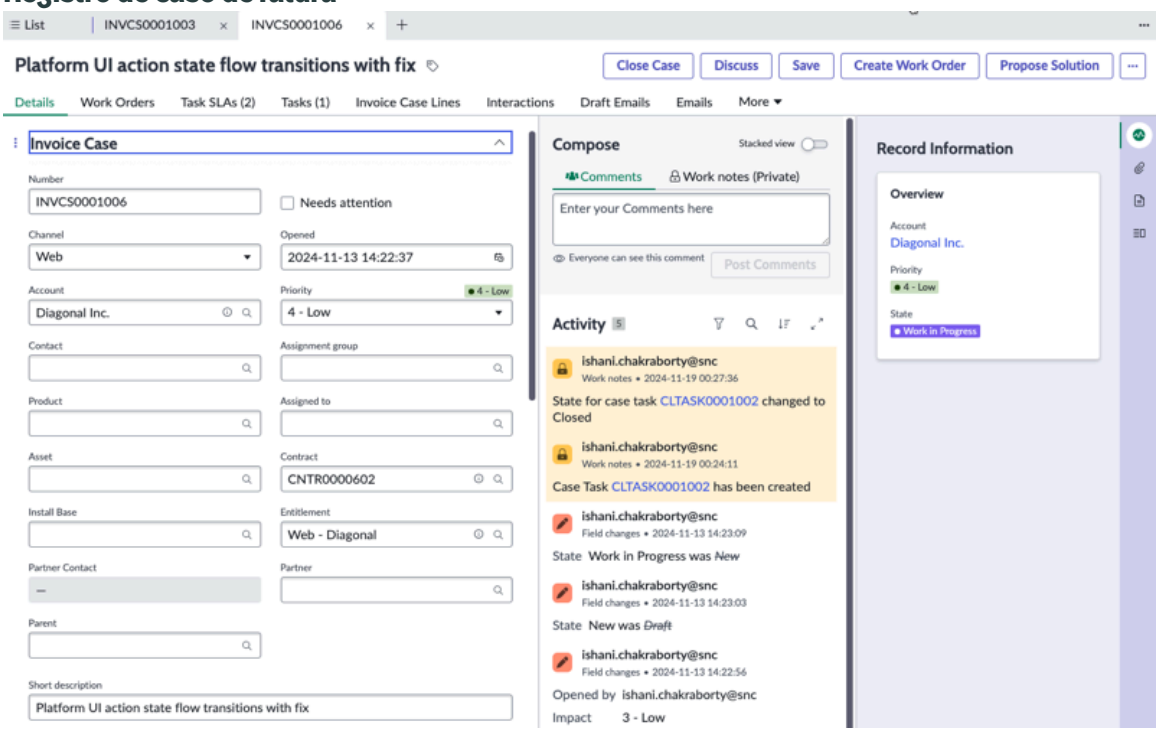
Depois de selecionar uma linha de caso, os usuários podem editar os detalhes da linha de caso, atribuir uma linha de caso a si mesmos ou excluir uma linha de caso.

- **Editar** : Exibe os detalhes da linha de caso selecionada em um painel. Faça as mudanças necessárias e selecione **Atualização** na parte inferior do painel.
- **Atribuir a mim** Atribui a linha de caso selecionada ao usuário atual.
- **Excluir** Exclui a linha de caso selecionada. Selecione **Excluir tudo** na janela pop-up de confirmação.

Gestão de casos para operações de fatura

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura permite que os agentes de atendimento ao cliente criem casos para linhas específicas de uma única fatura ou para várias faturas.

Registro de caso de fatura



A aplicação Gestão de casos para operações de fatura inclui Tipo de caso de fatura . Este tipo de caso fornece a capacidade de fazer referência a várias faturas ou linhas de fatura como linhas de caso em um registro de caso de fatura. Ao usar linhas de caso, os agentes podem rastrear vários problemas para o mesmo caso de fatura e resolver os problemas em cada linha de caso de forma independente antes de resolver e encerrar o caso de fatura.

Use casos de fatura para lidar com problemas como contestações de fatura ou correções solicitadas. Com esta aplicação, os agentes podem criar um caso de fatura e adicionar as faturas ou linhas de fatura que estão sendo contestadas ou que devem ser corrigidas. Os agentes podem trabalhar no caso, criar tarefas de caso para outros membros da equipe conforme necessário ou atribuir linhas de caso a outros 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.

Benefícios de usar casos de fatura

As empresas podem encontrar problemas de fatura por vários motivos, incluindo discrepâncias de preço ou quantidade ou produtos ou serviços incorretos. Problemas de fatura também podem resultar de detalhes incorretos do cliente, como faturamento ou locais de envio incorretos. A tabela a seguir fornece alguns exemplos desses problemas e dos casos de fatura resultantes.

Exemplos de caso de fatura

Motivo	Exemplo de caso
Ajustes de preço	A quantidade de itens faturados não corresponde ao que foi solicitado ou entregue, levando a faturamento insuficiente ou superfaturado.
Discrepâncias de preço	O valor faturado não corresponde ao preço acordado ou aos termos do contrato, como descontos incorretos, cálculos de impostos ou preços unitários.
Informações incorretas do cliente	A fatura contém erros no nome, endereço ou informações de faturamento do cliente, que podem afetar o processamento do pagamento.
Itens ausentes ou incorretos	Uma fatura inclui produtos ou serviços que não foram entregues ou omite itens que foram entregues, mas não faturados.
Número de peça ou erros de SKU	Os números de peça ou SKUs listados na fatura não correspondem aos produtos que foram solicitados ou entregues, causando confusão ou erros no processamento de inventário e pagamento.
Problemas de moeda	Uma fatura é emitida na moeda errada ou sem taxas de conversão adequadas, criando discrepâncias no valor do pagamento.
Unidade de medida (UOM) incorreta	A unidade de medida (por exemplo, quantidade por caixa, por metro, por quilograma) na fatura está incorreta, causando confusão ou erros nos cálculos de preço e quantidade.
Contestação sobre preço negociado, descontos ou promoções	A fatura reflete um preço diferente do que foi negociado, ou descontos e promoções não são aplicados, levando a uma disputa sobre o valor final devido.
Número da fatura incorreto	O número da fatura não segue a sequência correta, levando a problemas de contabilidade ou acompanhamento.

Visão geral da criação de um caso de fatura

A tabela a seguir fornece uma visão geral do processo para criar um caso de fatura. Para obter etapas detalhadas, consulte Crie um caso de fatura .

Etapas para criar um caso de fatura

Etapa	Descrição
Criando um caso de fatura	Um agente pode criar um caso de fatura a partir do Espaço configurável do CSM ou do IU principal selecionando **Novo** Na exibição de lista Casos de fatura.
Exibindo o registro de caso de fatura	Depois de criar um registro de caso de fatura, os agentes podem:

Tradução automática

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

Etapas para criar um caso de fatura

Etapa	Descrição
	• Adicione faturas ou linhas de fatura ao caso. • Exclua faturas ou linhas de fatura do caso. • Criar novas linhas de caso de fatura. • Edite os detalhes das linhas de caso de fatura. • Atribuir linhas de caso de fatura a si mesmos. • Crie tarefas para linhas de caso de fatura.
Enviando o registro de caso de fatura	Selecionando **Salvar** No registro Caso de fatura, o caso de fatura é movido para o estado Rascunho. Depois de revisar os detalhes do registro, o agente pode selecionar **Enviar** No registro de Caso de fatura para mover o caso de fatura e as linhas de caso de fatura para o estado Novo. No estado Novo, os agentes podem começar a trabalhar para resolver o caso da fatura. Isso inclui criar tarefas para linhas de caso de fatura, atribuindo-as a outros agentes ou membros da equipe e monitorar o andamento do caso.

Plug-in Gestão de casos para operações de fatura

A Gestão de casos para operações de fatura (com.sn_csm_invoice) é uma aplicação de gestão de casos para lidar com solicitações de suporte em faturas ou linhas de fatura. Este aplicativo permite que os clientes processem solicitações de serviço de fatura, como contestações de fatura ou consultas de fatura.

Nota:
A aplicação Gestão de casos para operações de fatura tem uma dependência do Fluxos de trabalho e linhas de caso aplicação (com.sn_case_line).

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura inclui exibições de lista para Espaço configurável do CSM e. IU principal.

- Em Espaço configurável do CSM. expanda o. **Casos de fatura** Categoria da lista na guia Listas.
- Em IU principal, navegue até **Tudo** > **Caso de fatura**.

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura também inclui tabelas, funções, definições de serviço, o tipo de caso de fatura e outros componentes. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com a Gestão de casos para operações de fatura .

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura está disponível na 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.

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 .

Páginas de Caso de fatura

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura inclui páginas de registro que exibem casos de fatura e linhas de caso de fatura em Espaço configurável do CSM.

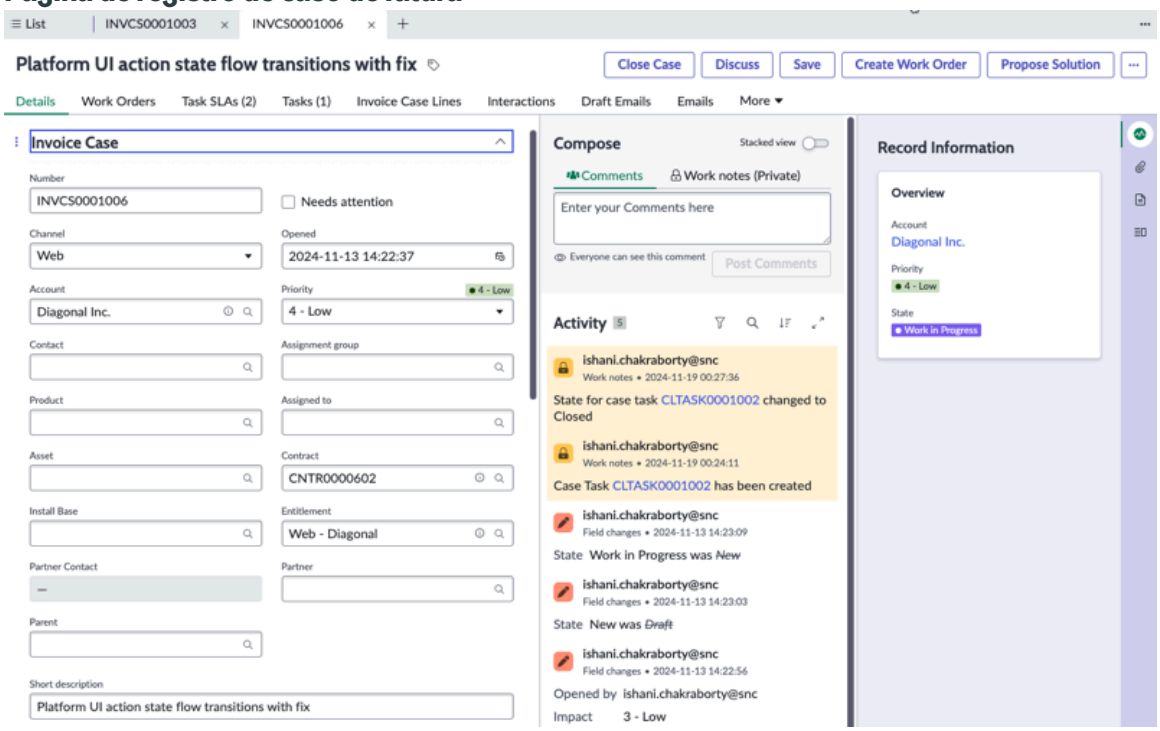
A aplicação Gestão de casos para operações de fatura permite que os agentes criem casos de fatura que fazem referência a faturas e linhas de fatura do cliente. Usando casos de fatura, os agentes podem gerenciar e rastrear as solicitações do cliente e as ações tomadas para atender a essas solicitações.

Os casos de fatura contêm linhas de caso de fatura, que representam linhas de fatura de uma única fatura ou de várias faturas. A aplicação Gestão de casos para operações de fatura inclui as seguintes páginas de registro para exibir essas informações Espaço configurável do CSM.

Página de registro de caso de fatura

A página de registro de caso de fatura exibe informações sobre casos de fatura e a lista associada de linhas de caso de fatura.

Página de registro de caso de fatura



Os agentes de atendimento ao cliente usam esta página para fazer o seguinte:

- Adicione faturas ou linhas de fatura ao caso de fatura.
- Exclua faturas ou linhas de fatura do caso de fatura.
- Criar novas linhas de caso de fatura.

Tradução automática

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

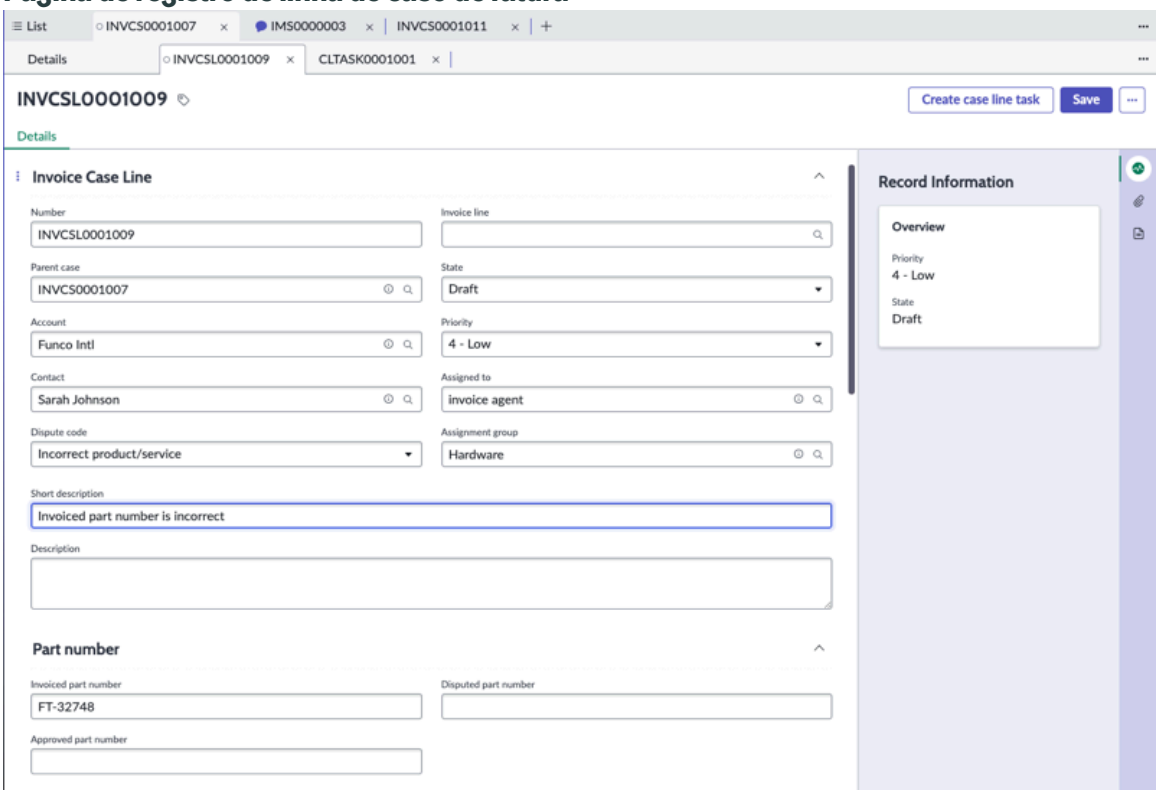
- Edite os detalhes das linhas de caso de fatura.
- Atribuir linhas de caso de fatura a si mesmos.

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura usa o. Página de registro padrão do CSM Para exibir registros de caso de fatura em Espaço configurável do CSM.

Página de registro de linha de caso de fatura

A página de registro de linha de caso de fatura exibe informações sobre uma linha de caso de fatura associada a um caso de fatura.

Página de registro de linha de caso de fatura



O registro de linha de caso de fatura mostra os detalhes de uma linha de caso de fatura, incluindo informações do cliente e do produto, a quantidade faturada, descontos de fatura e os locais de faturamento e envio. Nesta página, os agentes podem selecionar **Criar tarefa de linha de caso** para criar tarefas para linhas de caso de fatura.

Caso de fatura e estados de linha de caso de fatura

Os casos de fatura e as linhas de caso de fatura se movem por vários estados diferentes conforme os agentes trabalham para resolver as linhas de caso individuais em casos de fatura.

estados do caso da fatura

Os casos de fatura podem estar nos estados listados na tabela a seguir. As ações disponíveis no registro de caso de fatura permitem que os agentes movam casos de um estado para outro.

Tradução automática

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

estados do caso da fatura

Estado	Descrição
Rascunho	O caso da fatura está no estado Rascunho. Selecione **Enviar caso** Na página de registro de caso de fatura para mover o caso de fatura e todas as linhas de caso de fatura que estão atualmente no estado Rascunho para Novo.
Novo(a)	O caso da fatura foi enviado e está no estado Novo. Selecione **Atribuir a mim** Na página de registro para atribuir o caso ao usuário conectado e mover o caso de fatura e todas as linhas de caso de fatura atualmente no estado Novo para Trabalho em andamento.
Trabalho em andamento	O agente atribuído está trabalhando no caso de fatura. Selecione as seguintes ações: • **Solicitar informações** : Use esta ação para solicitar informações adicionais do contato ou do consumidor. O estado passa para Aguardando informações. • **Propor solução** : Use esta ação para propor uma resolução para o contato ou consumidor. O estado passa de Trabalho em andamento para Resolvido.
Aguardando Informações	O agente está aguardando o contato fornecer as informações solicitadas para o caso de fatura. Selecione **Informações recebidas** Para mover o caso de fatura de volta para Trabalho em andamento.
Resolvido	O agente propôs uma resolução para o caso de fatura para o contato. Selecione **Caso encerrado** Na página de registro para mover o caso de fatura para Encerrado.
Encerrado	O caso da fatura foi resolvido e a resolução foi aceita pelo contato. Quando todas as linhas de caso de um caso de fatura estão em um estado Final, o caso pode ser definido como Encerrado. os estados finais incluem: • Resolvida - Aceita • Resolvida - Negada • Cancelado
Cancelado	O caso da fatura foi cancelado. Selecione **Cancelar** para cancelar um caso de fatura. **Nota:** Você só pode cancelar casos de fatura 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.

estados da linha do caso da fatura

As linhas de caso de fatura podem estar nos estados listados na tabela a seguir. As linhas de caso em um caso de fatura podem estar em estados diferentes conforme o agente trabalha para resolver cada problema.

estados da linha do caso da fatura

Estado	Descrição
Rascunho	A linha do caso de fatura está no estado Rascunho. Quando um caso de fatura é criado e está no estado Rascunho, as linhas de caso de fatura associadas também estão no estado Rascunho.
Novo(a)	A linha do caso de fatura está no estado Novo. Quando um caso de fatura é enviado e movido para o estado Novo, as linhas de caso de fatura associadas que estão no estado Rascunho também são movidas para o estado Novo.
Trabalho em andamento	O agente atribuído está trabalhando na linha de caso de fatura.
Aguardando Informações	O agente atribuído solicitou informações adicionais sobre a linha de caso de fatura e está aguardando uma resposta.
Resolvida - Aceita	A mudança na linha do caso de fatura foi aceita.
Resolvida - Negada	A mudança na linha do caso de fatura foi negada.
Cancelado	A linha do caso de fatura foi cancelada.

Nota:
Um agente pode mudar manualmente o estado de cada linha de caso de fatura para Resolvido - Aceito, Resolvido - Negado ou Cancelado. Quando todas as linhas de caso de fatura estão em um desses estados, o estado do caso de fatura muda para Resolvido.

Sincronizando o estado de um caso de fatura com as linhas de caso de fatura

Mudanças de estado para um caso de fatura podem resultar em mudanças de estado para as linhas de caso de fatura associadas. Essas mudanças são detalhadas na tabela a seguir.

Caso de fatura e estados de linha de caso de fatura

Estado do caso da fatura	Estado da linha do caso da fatura
Rascunho	Salvar um novo caso de fatura cria o caso no estado Rascunho. As linhas de caso de fatura para o caso de fatura também são criadas no estado Rascunho.
Novo(a)	Quando um agente envia um caso de fatura, o estado é atualizado de Rascunho para Novo. Os estados das linhas de caso de fatura associadas que estão atualmente no estado Rascunho também são definidos como Novo.
Trabalho em andamento	Quando um agente seleciona **Atribuir a mim** Em um caso de fatura no estado Novo, o estado é atualizado de Novo para Trabalho em

Tradução automática

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

Caso de fatura e estados de linha de caso de fatura

Estado do caso da fatura	Estado da linha do caso da fatura
	andamento. Os estados das linhas de caso de fatura associadas também são definidos como Trabalho em andamento. Se qualquer uma das linhas de caso estiver definida como Trabalho em andamento, o caso também será definido como Trabalho em andamento.
Resolvido	Se um caso for definido como Resolvido, o status de cada uma das linhas de caso também será definido como Resolvido. Se todas as linhas do caso forem resolvidas, o caso será definido como Resolvido.
Encerrado	Quando todas as linhas de caso de um caso de fatura estão em um estado final, o caso pode ser definido como Encerrado. os estados finais incluem: • Resolvida - Aceita • Resolvida - Negada • Cancelado Quando um agente seleciona **Caso encerrado** Em um caso de fatura no estado Solução proposta, o sistema atualiza o estado para Encerrado.
Cancelado	Quando um usuário seleciona **Cancelar** Em um caso de fatura no estado Rascunho, o sistema atualiza o estado para Cancelado. Os estados das linhas de caso de fatura associadas ao caso de fatura também são definidos como Cancelado. **Nota:** Você só pode cancelar casos de fatura no estado Rascunho.

Componentes instalados com a Gestão de casos para operações de fatura

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Gestão de casos para operações de fatura, incluindo tabelas, funções e definições de serviço.

Tabelas

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura adiciona as tabelas a seguir.

Gestão de casos para tabelas de operações de fatura

Tabela	Descrição
Caso de fatura [sn_csm_invoice_case]	Armazena registros de caso de fatura. Esta tabela estende a tabela case [sn_customerservice_case]. Os registros na tabela Caso de fatura usam o prefixo **INCS** .

Tradução automática

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

Gestão de casos para tabelas de operações de fatura

Tabela	Descrição
Linha do caso de fatura [sn_csm_invoice_case_line]	Armazena os itens de linha de caso criados para casos de fatura. Esta tabela estende a tabela Linha do caso [sn_case_line]. Solicitantes e executantes podem usar esta tabela para capturar as faturas e as linhas de fatura como itens de linha em um caso de fatura para o qual desejam resolver contestações ou fazer consultas. Os registros na tabela Linha de caso de pedido usam o prefixo **INVCSL**.

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura também usa as tabelas a seguir do Fluxos de trabalho e linhas de caso aplicação.

Linhas de caso e tabelas de fluxos de trabalho

Tabela	Descrição
Linha de caso [sn_case_line]	A tabela Linha do caso armazena registros de item de linha do caso. Esta tabela estende a tabela Tarefa. O prefixo para registros de linha de caso é **CSL**.
Característica da linha de caso [sn_case_line_characteric]	O formulário Característica da linha do caso exibe detalhes sobre um item de linha do caso em um registro de caso. O prefixo dos registros de característica da linha do caso é **CSLC**.
Tarefa da linha de caso [sn_case_line_task]	A tabela Tarefa de linha do caso armazena as tarefas relacionadas aos itens de linha do caso. Esta tabela estende a tabela Tarefa de Caso. O prefixo dos registros de tarefa de linha de caso é **CSLTASK**.

Funções

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura inclui funções que fornecem acesso a casos de fatura e itens de linha de caso de fatura. Ele também atualiza algumas funções existentes para fornecer esse mesmo 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.

Funções de Operações de fatura

Função	Descrição	Inclui funções
Agente de caso de fatura [sn_csm_invoice.agent]	O agente de caso de fatura deve ter acesso CRUD ao cabeçalho do caso de fatura, itens de linha do caso de fatura, acesso somente leitura a faturas e linhas de fatura, produtos e características do produto, contas e contatos e atribuição de casos de fatura	• sn_customerservice_agent • sn_case_line.characteristic_delete • sn_csm_invoice.creator • sn_csm_invoice.writer • sn_otc.ar_invoice_viewer • sn_csm_invoice.navigation_menu
Gerente de caso de fatura [sn_csm_invoice.manager]	O gerente de caso de fatura deve ter todo o acesso que o agente de caso de fatura tem, além de gerenciar agentes e relatórios de gerente	• sn_csm_invoice.agent • sn_csm_invoice.report_viewer • sn_customerservice_manager • sn_case_line.characteristic_report_viewer
Agente de tarefa de caso de fatura [sn_csm_invoice.invoice_case_task_agent]	A tarefa de caso de fatura deve ter todo o acesso às tarefas de caso atribuídas ao agente, bem como acesso somente leitura para exibir as linhas de caso de fatura/fatura, faturas/linhas de fatura às quais a tarefa de caso está associada e também ser capaz de atualizar anotações de trabalho e comentários	• sn_otc.ar_invoice_viewer • sn_customerservice.case_task_agent

Além das funções de persona, funções granulares no cabeçalho do caso de fatura e nas linhas de caso de fatura também são necessárias.

Funções granulares de Operações de fatura

Função	Descrição	Inclui funções
Visualizador de caso de fatura [sn_csm_invoice.viewer]	Acesso somente leitura ao caso de fatura, linhas do caso de fatura se o acesso ao caso de fatura, características da linha do caso de fatura se o acesso à linha do caso. Acesso de leitura a casos de fatura.	sn_case_line.characteristic_viewer
Criador do caso da fatura [sn_csm_invoice.creator]	Criação de um caso de fatura com linhas de caso de fatura e características de linha de caso de fatura. Crie acesso a casos de fatura.	• sn_case_line.characteristic_creator • sn_csm_invoice.viewer

Tradução automática

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

Funções granulares de Operações de fatura

Função	Descrição	Inclui funções
Gravador de caso de fatura [sn_csm_invoice.writer]	Editar um caso de fatura com linhas de caso de fatura se o acesso ao caso de fatura e as características da linha de caso de fatura se o acesso à linha de caso. Acesso de gravação a casos de fatura.	• sn_case_line.characteristic_writer • sn_csm_invoice.viewer
Menu de navegação do caso de fatura [sn_csm_invoice.navigation_menu]	Acesse o item do menu de navegação do caso de fatura. Função para acessar os menus de navegação do caso de fatura.	
Visualizador de relatórios de caso de fatura [sn_csm_invoice.report_viewer]	Acesso a relatórios de casos de fatura. Acesso do visualizador de relatórios a casos de fatura.	

Definições de serviço e categorias de definição de serviço

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura fornece a seguinte definição de serviço de caso de fatura: **Contestações de fatura** .

- Tipo: Pós-venda
- Tabela: Caso de fatura [sn_csm_invoice_case]
- Produtos: Todos
- Categoria de definição de serviço: Fatura

Os agentes podem usar esta definição de serviço para gerar uma contestação para uma ou mais faturas ou para linhas específicas em uma única fatura.

Esta definição de serviço pertence à categoria de definição de serviço de fatura, que armazena serviços para problemas relacionados a fatura. Ao criar um caso de fatura, os agentes podem selecionar esta definição de serviço no seletor de tipo de caso .

Nota:

. **Contestações de fatura** a definição de serviço não está ativa por padrão. Para ativar esta definição de serviço, o administrador do sistema pode:

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Filtre a lista para mostrar as definições de serviço da tabela Caso de fatura [sn_invoice_case].
3. Selecione **Contestações de fatura** .
4. Habilite o. **Ativo** caixa de seleção.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre definições e categorias de serviço, consulte os seguintes tópicos:

- Definições de serviço
- Categorias de definição de serviço

Acordos de nível de serviço (ANS)

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura inclui os seguintes SLAs para a tabela Caso de fatura (sn_csm_invoice_case).

ANS	Descrição
Tempo de resposta inicial para casos P1 e P2	• Condição inicial: O estado do caso é Novo e a prioridade é P1 ou P2. • Condição de parada: O estado não é Novo ou Rascunho. • Programação: Nenhuma (24x7). • Duração: 4 horas.
Tempo de resposta inicial para casos P3 e P4	• Condição inicial: O estado do caso é Novo e a prioridade é P3 ou P4. • Condição de parada: O estado não é Novo ou Rascunho. • 8h-17h dias úteis, exceto feriados. • Duração: 8 horas. Duração: 8 horas.
ANS de resolução para casos P1 e P2	• Condição inicial: O estado do caso é Novo e a prioridade é P1 ou P2. • Condição de pausa: O estado do caso está aguardando informações. • Condição de retomada: O estado do caso não está aguardando informações. • Condição de parada: O estado do caso é resolvido. • Programação: Nenhuma (24x7) • Duração: 2 dias.
ANS de resolução para casos P3 e P4	• Condição inicial: O estado do caso é Novo e a prioridade é P3 ou P4. • Condição de pausa: O estado do caso está aguardando informações. • Condição de retomada: O estado do caso não está aguardando informações.

Tradução automática

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

ANS	Descrição
	• Condição de parada: O estado do caso é resolvido. • 8h-17h dias úteis, exceto feriados. • Duração: ???.

Tipo de caso de fatura

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura inclui **Fatura** tipo de caso. Este tipo de caso captura as informações do caso para problemas relacionados a fatura.

Além dos campos no registro de caso de atendimento ao cliente, a tabela Caso de fatura [sn_csm_invoice_case] inclui os seguintes campos:

- **Número da fatura** Número da fatura para a qual o caso da fatura foi aberto.
- **Origem da solicitação** : A origem do caso da fatura. Casos de fatura podem ser criados a partir das seguintes origens:
  - Linhas de fatura específicas, fatura única
  - Detalhes do cabeçalho da fatura, várias faturas

Para obter mais informações sobre tipos de caso, consulte Tipos de caso de atendimento ao cliente .

Para exibir o tipo de caso de fatura, navegue até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** > **Gerenciar Tipos de Caso** e selecione **Fatura** .

Exibições do formulário Caso de fatura

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura inclui exibições de formulário para exibir casos de fatura em Espaço configurável do CSM e no IU principal.

Esta aplicação usa Página de registro padrão do CSM Para exibir registros de caso de fatura em Espaço configurável do CSM.

Os casos de fatura incluem as seguintes listas relacionadas:

- Linhas de caso de fatura: Inclui os registros de linha de caso individuais para este caso de fatura.
- Tarefas: Inclui tarefas que foram criadas para este caso de fatura.
- Tarefas de linha de caso: Inclui tarefas que foram criadas para linhas de caso individuais.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Formulário de caso de fatura
- Formulário de linha de caso de fatura

Regras de arquivamento de caso de fatura

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura inclui regras de arquivamento que arquivam casos de faturas mais antigos.

Tradução automática

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

Gestão de casos para regras de arquivamento de operações de fatura

Regra de arquivamento	Descrição
Arquivar caso de fatura	Esta regra arquiva registros de caso de fatura que foram encerrados há mais de 2 anos. O arquivamento desses registros de caso de fatura também arquiva os seguintes registros: • Tarefas de caso de fatura • Linhas do caso da fatura • Características da linha do caso • Tarefas de linha de caso de fatura
Arquivar linha de caso de fatura	Esta regra arquiva registros de linha de caso de fatura que foram encerrados há mais de 2 anos. Arquivar esses registros de linha de caso de fatura também arquiva os seguintes registros: • Características da linha do caso • Tarefas de linha de caso de fatura

Registros de caso de fatura que foram arquivados por mais de cinco anos são excluídos. A exclusão desses registros também exclui os seguintes registros:

- Tarefas de caso de fatura
- Itens de linha do caso da fatura
- Características da linha do caso
- Tarefas de linha de caso de fatura

Fluxos de trabalho de caso de fatura

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura inclui um subfluxo que fornece o mapeamento entre uma fatura do cliente e um caso de fatura. O subfluxo **Faturas de AR para solicitação de caso de fatura de CSM** cria o mapeamento de dados entre duas entidades diferentes: 1) a fatura do cliente e 2) o caso da fatura.

Por exemplo, ao mapear uma fatura do cliente para um caso de fatura, as entidades compartilham alguns campos, como **Conta** e. **Contato** . O mapeamento de dados copia esses valores de campo da fatura do cliente para o registro de caso de fatura.

Para exibir este subfluxo, navegue até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** e selecione **Subfluxos** Na página inicial do Workflow Studio.

Formulário de caso de fatura

O formulário de caso de fatura exibe detalhes sobre um caso de fatura.

Campos do formulário Caso de fatura

Campo	Descrição
Caso de fatura	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Número	O número do registro gerado automaticamente. O prefixo para números da tabela Caso de fatura é **INCS** .
Canal	O método pelo qual o cliente iniciou o contato e o caso foi aberto. • Web (padrão) • Telefone • E-mail • Bate-papo • Social • Comunidade • Alerta • Virtual Agent
Conta	O nome da empresa para a qual o caso de fatura está aberto.
Contato	O nome do contato do cliente para o caso de fatura.
Produto	O modelo de produto do ativo. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Se você selecionar um ativo em **Ativo** e o ativo tem um produto associado, o. **Produto** o campo é atualizado automaticamente. Um produto pode ser associado a vários ativos.
Ativo	O número da etiqueta do ativo ou o número de série do ativo envolvido neste caso.
Base de instalação	O campo Base de instalação ajuda a rastrear quais produtos e serviços foram adquiridos por um cliente, como eles foram instalados ou provisionados, junto com a configuração detalhada de cada item instalado.
Contato do parceiro	O nome do contato do parceiro para este caso de fatura.
Primário	O registro primário do caso de fatura.
Descrição resumida	Uma breve descrição do problema ou da solicitação.
Precisa de atenção	Quando marcado, o sistema envia uma notificação para o agente no **Atribuído a.** campo. A notificação inclui o número do caso, o estado, a prioridade e a descrição resumida.
Aberto(a)	A data e a hora em que o caso da fatura foi aberto.
Prioridade	A prioridade atribuída: • 1 - Crítico • 2 - Alto

Tradução automática

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

Campos do formulário Caso de fatura

Campo	Descrição
	• 3 - Moderado • 4 - Baixo (padrão)
Grupo de atribuição	O grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído.
Atribuição a	O agente atribuído. Se um grupo for selecionado em **Grupo de atribuição** , o agente atribuído deve pertencer a este grupo.
Contrato	O número do contrato associado ao caso da fatura.
Direito	O direito associado ao caso de fatura. Os direitos disponíveis para seleção no canal da lista de referência correspondem ao canal de criação de caso. Os direitos disponíveis são filtrados pelas configurações no **Conta** , **Contrato** , **Produto** e **Ativo** campos. Se apenas um direito estiver disponível para este caso, ele será adicionado automaticamente ao **Direito** campo.
Parceiro	O nome da empresa parceira.
Solicitar origem	A origem do caso da fatura. Casos de fatura podem ser criados a partir das seguintes origens: • Linhas de fatura específicas, fatura única • Detalhes do cabeçalho da fatura, várias faturas
Fatura	A fatura para a qual o caso de fatura foi criado.
Anotações	
Participantes da lista de observação	Usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para Resolvido ou Encerrado.
Lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários visíveis pelo cliente. Cada comentário é inserido no campo Atividade quando o usuário salva o registro.
Anotações de trabalho (privado)	Informações sobre como resolver o caso ou as etapas executadas para resolvê-lo, se aplicável. Usuários internos que foram adicionados à lista de anotações de trabalho recebem notificações quando anotações de trabalho são adicionadas ao caso de fatura.
Informações de fechamento	
Encerrado por	O nome do usuário que encerrou o caso.
Encerrado	
Código de resolução	A resolução fornecida para o caso de fatura:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Causa	Detalhes sobre a causa do problema ou problema.
Anotações de resolução	Detalhes sobre como o caso foi resolvido.
Adicionar anotações de resolução a comentários	Uma caixa de seleção para determinar se as anotações de resolução são adicionadas aos comentários visíveis pelo cliente quando o caso é resolvido. Se selecionado, as anotações de resolução serão adicionadas ao **Comentários adicionais** campo (visível para o cliente). Por padrão, a caixa de seleção está desmarcada.
Registros relacionados	
incidente	Exibe o número do registro de incidente associado a este registro de fatura.
Problema	Exibe o número do registro do problema associado a este registro de fatura.
Solicitação de Mudança	Exibe o número do registro de solicitação de mudança associado a este registro de fatura.
Causado pela mudança	Se um caso for o resultado de uma mudança, este campo exibirá o registro de solicitação de mudança associado.

Formulário de linha de caso de fatura

O formulário de linha de caso de fatura exibe detalhes sobre uma linha de caso de fatura.

Campos de formulário de linha de caso de fatura

Campo	Descrição
Linha do caso de fatura	
Número	O número do registro gerado automaticamente. O prefixo para números da tabela Linha de caso de fatura é **INVCSL** .
Caso primário	O caso de fatura primário deste registro de linha de caso de fatura.
Conta	O nome da empresa para a qual o caso de fatura está aberto.
Contato	O nome do contato do cliente para o caso de fatura.
Código da contestação	Indica o tipo de contestação para o qual a linha de caso de fatura foi criada. • Produto/serviço incorreto • Discrepância de preço • Quantidade incorreta • Detalhes do cliente incorretos • Outro

Tradução automática

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

Campos de formulário de linha de caso de fatura

Campo	Descrição
Descrição resumida	Uma breve descrição do problema ou da solicitação.
Descrição	Uma descrição mais detalhada do problema ou da solicitação.
Linha de fatura	Um campo de referência que exibe a linha da fatura que está sendo contestada.
Estado	O estado atual do registro de linha do caso de fatura: • Rascunho • Novo • Trabalho em andamento • Aguardando Informações • Resolvida - Aceita • Resolvida - Negada • Cancelado
Prioridade	A prioridade atribuída: • 1 - Crítico • 2 - Alto • 3 - Moderado • 4 - Baixo (padrão)
Atribuição a	O agente atribuído ao caso de fatura.
Grupo de atribuição	O grupo atribuído ao caso de fatura.
Número da peça	
Número da peça faturado	O número da peça original do bem ou serviço faturado.
Número da peça contestado	O número de peça contestado do bem ou serviço faturado.
Número da peça aprovado	O número de peça aprovado do bem ou serviço faturado.
Quantidade	
Quantidade faturada	A quantidade faturada original do bem faturado ou serviço faturado.
Quantidade contestada	A quantidade contestada do bem faturado ou serviço faturado.
Quantidade aprovada	A quantidade aprovada do bem faturado ou serviço faturado.
Valor	
Valor faturado	O valor do bem ou serviço faturado.
Valor contestado	O valor contestado do bem ou serviço faturado.
Valor aprovado	O valor aprovado do bem ou serviço faturado.
Valor do desconto	
Valor de desconto faturado	O valor do desconto faturado do bem ou serviço faturado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Valor do desconto contestado	O valor do desconto contestado do bem ou serviço faturado.
Valor de desconto aprovado	O valor do desconto aprovado do bem ou serviço faturado.
Local de faturamento	
Local de faturamento faturado	O local de faturamento faturado da fatura.
Localização do faturamento solicitado	O local de faturamento solicitado da fatura.
Local de envio	
Local de envio faturado	O local de envio original do bem ou serviço faturado.
Localização do envio solicitado	O local de envio solicitado do bem ou serviço faturado.
Resolução	
Código de resolução	A resolução fornecida para o item de linha da fatura contestado. • Nenhum(a) • Resolvido - Crédito • Resolvido - Baixa • Resolvido - Liquidação • Resolvido - Contestação inválida
Anotações de encerramento	Anotações adicionais feitas pelo usuário que encerra o caso.
Anotações	
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários visíveis pelo cliente. Cada comentário é inserido no campo Atividade quando o usuário salva o registro.
Anotações de trabalho (privado)	Informações sobre como resolver o caso ou as etapas executadas para resolvê-lo, se aplicável.

Tabela de faturas de contas a receber (AR)

A tabela fatura de AR (sn_otc_invoice) armazena os dados da fatura.

Tabela de faturas de contas a receber

A tabela a seguir lista os campos da tabela AR invoice [sn_otc_invoice].

Tabela de faturas de contas a receber

Campo	Tipo de dados	Descrição
Conta	Referência à conta	Cliente no modelo de negócios business-to-business (B2B).
Valor faturado sem imposto (moeda	Moeda de FX	Valor total a ser pago ao fornecedor, incluindo impostos e despesas de envio. Este valor é exibido na moeda do relatório.

Tradução automática

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

Campo	Tipo de dados	Descrição
da Emissão de relatórios)		
Valor faturado com imposto (moeda da Transação)	Moeda de FX	Valor total a ser pago ao fornecedor, incluindo impostos e despesas de envio. Este valor é exibido na moeda transacional.
Valor faturado sem imposto (moeda da Emissão de relatórios)	Moeda de FX	Valor total a ser pago ao fornecedor, excluindo impostos e despesas de envio. Este valor é exibido na moeda do relatório.
Valor faturado sem imposto (moeda da transação)	Moeda de FX	Valor total a ser pago ao fornecedor, excluindo impostos e despesas de envio. Este valor é exibido na moeda transacional.
Contato de faturamento	Contato da conta	O contato da conta para o qual a fatura é enviada.
Local de faturamento	Local de referência	Referência ao local para o qual a fatura é enviada.
Faturar para cidade	Cadeia de caracteres	A cidade para a qual a fatura será enviada.
Faturar para país	Referência ao país	O país para o qual a fatura será enviada.
Faturar para Estado/ província	Cadeia de caracteres	O estado para o qual a fatura será enviada.
Faturar para rua	Cadeia de caracteres	O endereço para o qual a fatura é enviada.
CEP/CEP de faturamento	Cadeia de caracteres	O CEP para o qual esta fatura é enviada.
Responsável pelo negócio	Referência ao usuário	Um grupo proprietário da fatura.
Cliente	Referência ao consumidor	Cliente no modelo de negócios business-to-consumer (B2C).
Criação em	Data/Hora	Data em que esta fatura foi criada.
Criada por	Cadeia de caracteres	Pessoa que criou a fatura.
Código do Imposto	Referência ao código do imposto	O código do imposto cobrado sobre o valor total da fatura.
Código da jurisdição de imposto	Cadeia de caracteres	A jurisdição do código fiscal para a qual você deve pagar o imposto.
Desconto (%)	Decimal	% De desconto para o valor dos descontos.

Tradução automática

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

Campo	Tipo de dados	Descrição
Data de vencimento do desconto	Data	Data em que você deve fazer o pagamento para que os descontos sejam aplicáveis.
Valor dos descontos	Moeda de FX	O desconto aplicado ao valor da fatura.
Prazo	Data	Data em que você deve fazer o pagamento.
Valor do desconto do pagamento antecipado	Moeda de FX	O desconto aplicado ao valor total da fatura em pagamento antecipado.
Número do ERP	Cadeia de caracteres	Número exclusivo gerado no sistema ERP para a fatura. Este campo é aplicável quando há uma integração de ERP. O valor é preenchido depois que a fatura é publicada no sistema ERP por meio da integração.
Data da publicação de ERP	Data	Data em que a fatura é publicada no sistema ERP.
Mudou	Verdadeiro/ Falso	Indica se a fatura foi alterada.
Data da fatura	Data	Data em que esta fatura foi criada.
Origem da fatura	Cadeia de caracteres	Nome da aplicação associada à fatura de onde ela é originada.
Número	Cadeia de caracteres	Um número gerado automaticamente que identifica exclusivamente a fatura.
Outras cobranças	Moeda de FX	Encargos adicionais incorridos na fatura.
Fatura primária	Referência à fatura de AR	Fatura original
Data de pagamento	Data	A data em que você deve fazer o pagamento.
Termos de pagamento	Referência às condições de pagamento	Condições aplicadas ao pagamento
Remeter para contato	Contato da conta	A conta contatada para a qual o pagamento é feito.
Local de remessa	Referência ao local	Referência ao local para o qual o pagamento é feito.
Remeter para a cidade	Cadeia de caracteres	A cidade para a qual o pagamento será feito.
Remeter para o país	Referência ao país	O país para o qual o pagamento será feito.
Remeter para Estado/província	Cadeia de caracteres	O estado para o qual o pagamento será feito.

Tradução automática

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

Campo	Tipo de dados	Descrição
Remeter para a rua	Cadeia de caracteres	O endereço para o qual o pagamento é feito.
Remeter para o CEP	Cadeia de caracteres	O CEP para o qual o pagamento será feito.
Requer confirmação	Verdadeiro/ Falso	A fatura requer confirmação de recebimento do destinatário
Pedido de vendas	Referência ao pedido	Ordem de vendas associada à fatura.
Número do pedido de vendas	Cadeia de caracteres	Ordem de vendas associada à fatura.
ID de imposto do cliente	Cadeia de caracteres	O ID do imposto do cliente
Contato do cliente	Contato da conta	O contato da conta do cliente para a fatura.
Local do cliente	Referência ao local	Referência ao local do cliente para a fatura.
Cidade do cliente	Cadeia de caracteres	A cidade do cliente da fatura.
País do cliente	Referência ao país	O país do cliente da fatura.
Estado/província do cliente	Cadeia de caracteres	O país do cliente da fatura.
Rua do cliente	Cadeia de caracteres	O endereço do cliente da fatura.
CEP/código postal do cliente	Cadeia de caracteres	O CEP do cliente da fatura.
Envio do local	Referência ao local	Referência ao local de onde o pedido na fatura é enviado.
Cidade de origem do envio	Cadeia de caracteres	A cidade da qual o pedido na fatura é enviado.
País de origem do envio	Referência ao país	O país do qual o pedido na fatura é enviado.
Estado/província de origem do envio	Cadeia de caracteres	O estado do qual o pedido na fatura é enviado.
Endereço de origem do envio	Cadeia de caracteres	O endereço do qual o pedido na fatura é enviado.
CEP/código postal de origem do envio	Cadeia de caracteres	O CEP do qual este pedido é enviado.
Envio para contato	Contato da conta	A conta contatada para a qual o pedido na fatura é enviado.

Tradução automática

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

Tabela de faturas de contas a receber

Campo	Tipo de dados	Descrição
Local de envio	Referência ao local	Referência ao local para o qual o pedido na fatura é enviado.
Cidade do envio	Cadeia de caracteres	A cidade para a qual o pedido na fatura é enviado.
País do envio	Referência ao país	O país para o qual o pedido na fatura é enviado.
Estado/província do envio	Cadeia de caracteres	O estado para o qual o pedido na fatura é enviado.
Rua do envio	Cadeia de caracteres	O endereço para o qual o pedido na fatura é enviado.
CEP do envio	Cadeia de caracteres	O CEP para o qual este pedido é enviado.
Despesas de envio	Moeda de FX	Cobranças de envio incorridas para a fatura.
Descrição resumida	Cadeia de caracteres	Breve descrição sobre a fatura.
Status	Cadeia de caracteres	Estado atual da fatura.
Enviado por	Referência ao usuário	Pessoa que enviou a fatura.
Subtotal	Moeda de FX	O valor total de todas as linhas de fatura sem impostos e taxas de envio.
Fornecedor	Referência ao fornecedor	Fornecedor que entrega o produto ou serviço.
ID do imposto do fornecedor	Cadeia de caracteres	O ID do imposto do fornecedor.
Valor do imposto	Moeda de FX	Imposto aplicado ao valor da fatura.
Decimal da taxa de imposto	Decimal	% Da alíquota de imposto aplicada à fatura - alíquota de imposto em decimal se o código de imposto não for usado.
Cadeia de caracteres da taxa de imposto	Cadeia de caracteres	% Da alíquota de imposto aplicada à fatura - alíquota de imposto na cadeia de caracteres se o código de imposto e o decimal não forem usados
Tipo	Cadeia de caracteres	O tipo de débito ou crédito da fatura.

Tabela de linhas de fatura de Contas a Receber (AR)

A tabela de linha de fatura de AR (sn_otc_invoice_line) armazena os dados da linha de fatura.

Tradução automática

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

A tabela a seguir lista os campos da tabela Linha de fatura AR [sn_otc_invoice_line].

Tabela de linhas de fatura de contas a receber

Campo	Tipo de dados	Descrição
Número da fatura	Referência à fatura de AR	Número da fatura primária que contém as linhas da fatura.
Quantidade da linha da fatura	Decimal	O número de itens que foram faturados na linha.
Item de linha da fatura com imposto	Moeda de FX	O custo total que está sendo cobrado por este bem ou serviço com imposto.
Item de linha da fatura sem imposto	Moeda de FX	O custo total que está sendo cobrado por este bem ou serviço sem impostos.
Descrição	Cadeia de caracteres	Breve descrição da linha da fatura.
Preço unitário da linha	Decimal	Preço unitário do item de linha na fatura.
Número da Peça	Cadeia de caracteres	Número de SKU do catálogo de produtos
Número do item de linha	Cadeia de caracteres	Número de linha da fatura
Pedido de vendas	Referência ao pedido	Ordem de vendas associada à fatura
Número do pedido de vendas	Cadeia de caracteres	Ordem de vendas associada à fatura
Linha do pedido de vendas	Referência ao Item de linha do pedido	Linha do pedido de vendas associada à linha da fatura.
Número da linha do pedido de vendas	Cadeia de caracteres	Linha do pedido de vendas associada à linha da fatura
Envio para contato	Contato da conta	O contato da conta para o qual o pedido na fatura é enviado.
Local de envio	Referência ao local	Referência ao local para o qual o pedido na fatura é enviado.
Cidade do envio	Cadeia de caracteres	A cidade para a qual o pedido na fatura é enviado.
País do envio	Referência ao país	O país para o qual o pedido na fatura é enviado.
Estado/província do envio	Cadeia de caracteres	O estado para o qual o pedido na fatura é enviado.

Tradução automática

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

Tabela de linhas de fatura de contas a receber

Campo	Tipo de dados	Descrição
Rua do envio	Cadeia de caracteres	O endereço para o qual o pedido na fatura é enviado.
CEP do envio	Cadeia de caracteres	O CEP para o qual este pedido é enviado.
Status	Cadeia de caracteres	Status da linha da fatura.
Valor do imposto	Moeda de FX	Valor do imposto do item de linha da fatura.
Código de imposto	Referência ao código do imposto	Código de imposto da linha da fatura.
Código da jurisdição tributária	Cadeia de caracteres	Código de jurisdição fiscal da linha da fatura.
Decimal da taxa de imposto	Decimal	% Da alíquota de imposto aplicada na linha da fatura - alíquota de imposto em decimal se o código de imposto não for usado.
Cadeia de caracteres da taxa de imposto	Cadeia de caracteres	% Da alíquota de imposto aplicada na linha da fatura - Taxa de imposto na cadeia de caracteres se o código de imposto e o decimal não forem usados.
Unidade de Medida	Referência à unidade	Unidade de medida para a quantidade do item de linha da fatura.

Criando um caso de fatura

Os agentes podem criar casos de fatura na exibição de lista de casos de fatura em Espaço configurável do CSM ou IU principal.

Os agentes podem criar casos de fatura selecionando **Novo** Na exibição de lista Casos de fatura. No registro de Caso de fatura, os agentes podem:

- Adicione faturas ou linhas de fatura ao caso de fatura.
- Exclua faturas ou linhas de fatura do caso de fatura.
- Criar novas linhas de caso de fatura.
- Edite os detalhes das linhas de caso de fatura.
- Atribuir linhas de caso de fatura a si mesmos.
- Crie tarefas para linhas de caso de fatura.

Selecionando **Salvar** No registro de Caso de fatura, o caso de fatura e as linhas de caso de fatura atualmente no estado Rascunho para o estado Novo. No estado Novo, os agentes podem começar a trabalhar para resolver o caso da fatura. Isso pode incluir a criação de tarefas para linhas de caso de fatura, atribuindo-as a outros agentes ou membros da equipe e monitorar o andamento do caso.

Solicitar origem

Um agente pode criar os seguintes tipos de casos de fatura:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 que fazem referência a uma ou mais linhas de fatura de uma única fatura de cliente.
- Casos que fazem referência a várias faturas de clientes.

O registro de Caso de fatura inclui **Origem da solicitação** campo. Um agente pode selecionar os seguintes valores neste campo:

- **Linhas de fatura específicas, fatura única** : O caso da fatura é para uma única fatura de cliente. O agente pode selecionar a fatura no **Fatura** campo.
- **Detalhes do cabeçalho da fatura, várias faturas** : O caso da fatura é para várias faturas de cliente.

Adicione faturas e linhas de fatura a um caso de fatura

Os casos de fatura podem incluir uma lista de linhas de caso de fatura. Essas linhas de caso representam faturas de cliente ou linhas de fatura de uma única fatura de cliente.

Depois que um caso de fatura é criado, os agentes podem adicionar faturas ou linhas de fatura ao caso selecionando **Novo** Na lista relacionada Linhas de caso de fatura. Selecionar esta ação exibe um novo registro de linha de caso de fatura.

O agente pode selecionar uma linha de fatura ou fatura para o registro de linha de caso de fatura e selecionar **Salvar** para adicioná-lo ao caso de fatura como uma linha de caso de fatura.

Crie um caso de fatura

Crie um caso de fatura para uma fatura de cliente ou para linhas de fatura selecionadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_invoice.agent, sn_csm_invoice.manager, admin

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, selecione **Novo** Na exibição de lista Casos de fatura.
2. Adicione informações ao formulário Caso de fatura, como **Conta** e. **Contato** e. **Descrição resumida** .
3. Selecione um número de fatura em **Fatura** campo.
   Se o campo for exibido **Origem da solicitação** O campo está definido como linhas de fatura específicas, fatura única.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   Salvar o formulário Caso de fatura para criar o registro de caso de fatura no estado Rascunho.
5. Exiba os detalhes do registro do caso de fatura e faça as mudanças necessárias.

   Você pode executar as seguintes tarefas enquanto o caso do pedido estiver no estado Rascunho:
   - Adicione faturas ou linhas de fatura ao caso de fatura.
   - Exclua faturas ou linhas de fatura do caso de fatura.
   - Criar novas linhas de caso de fatura.
   - Edite os detalhes das linhas de caso de fatura.
   - Atribua linhas de caso de fatura a você mesmo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Enviar**.
   Enviar o registro de caso de fatura move o caso de fatura e as linhas de caso de fatura atualmente no estado Rascunho para o estado Novo e permite que você comece a trabalhar para resolver o caso de fatura.

O que Fazer Depois

Depois de enviar um caso de fatura, você pode:

- Adicione uma linha de caso de fatura a um caso de fatura
- Crie uma tarefa para uma linha de caso de fatura

Adicione uma linha de caso de fatura a um caso de fatura

Adicione uma linha de caso de fatura a um caso de fatura.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_invoice.agent, sn_csm_invoice.manager, admin

Procedimento

1. Abra um caso de fatura em Espaço configurável do CSM.
2. Selecione a guia Linhas de caso de fatura e selecione **Novo** .
   Um novo formulário de Linha de caso de fatura é aberto em uma subguia separada.
3. Adicione informações ao formulário Linha de caso de fatura.
4. Selecione **Save** (Salvar).

   O sistema adiciona o novo registro à guia Linhas de caso de fatura no registro de caso de fatura.

Crie uma tarefa para uma linha de caso de fatura

Crie uma tarefa de linha de caso para uma linha de caso de fatura.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_invoice.agent, sn_csm_invoice.manager, admin

Procedimento

1. Abra um caso de fatura em Espaço configurável do CSM.
2. Selecione a guia Linhas de caso de fatura e selecione uma linha de caso de fatura.
3. Selecione **Criar tarefa de linha de caso** .
   O sistema abre um formulário Criar nova tarefa de linha de caso em uma subguia separada.
4. Adicione informações ao formulário Criar nova tarefa de linha de caso.
5. Selecione **Save** (Salvar).

   O sistema adiciona o novo registro de tarefa à guia Tarefas no registro de Linha de caso de fatura.

Definições do serviço

Use definições de serviço para criar conexões entre produtos, serviços e tipos de caso. Os clientes podem usar essas definições para descobrir e solicitar rapidamente os serviços de que precisam. Os agentes podem usar essas definições para criar casos do tipo correto para oferecer suporte a essas solicitações de serviço.

Tradução automática

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

Visão geral das definições de serviço

O recurso de definições de serviço está disponível com o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types). Tipos de caso permite que você atenda a tipos específicos de solicitações do cliente. Um tipo de caso estende o caso de atendimento ao cliente de base e inclui os processos, atributos e dados necessários para resolver um tipo específico de caso, como integração de um cliente ou resolução de uma reclamação.

Uma definição de serviço descreve um serviço que uma empresa ou organização oferece para oferecer suporte a um produto ou serviço vendido. As definições de serviço funcionam com tipos de caso para fornecer diferentes tipos de solicitações de serviço.

- Você pode criar conexões entre produtos e serviços e os tipos de caso que oferecem suporte a esses serviços. Essas conexões simplificam o processo de gestão de casos para solicitar e executar serviços e simplificam as solicitações de serviço com base no contexto do cliente.
- Você também pode criar definições de serviço para tipos de tarefa de caso e criar relacionamentos primário-secundário entre as definições de tipo de caso e as definições de tipo de tarefa de caso. Isso permite que os agentes criem facilmente tarefas de caso do tipo correto.
- Você pode criar categorias de serviços e organizar as definições de serviço em agrupamentos lógicos. Os agentes podem usar essas categorias para encontrar rapidamente os serviços de que precisam.

Benefícios da definição de serviço

Ao criar definições de serviço para cada um dos serviços que você oferece, os agentes podem usar os serviços definidos para criar casos e tarefas de casos do tipo correto para problemas e solicitações do cliente. Ao criar esses casos e tarefas de caso, os agentes podem fazer o seguinte:

- Selecione em uma lista de serviços disponíveis.
- Selecione uma categoria e exiba os serviços disponíveis nessa categoria.
- Filtre os serviços aplicáveis com base nos produtos de propriedade de um cliente.
- Crie um caso do tipo correto com base no serviço solicitado ou para os produtos de propriedade de um cliente.

Os clientes podem usar definições de serviço para descobrir e solicitar serviços para oferecer suporte a seus produtos nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Categorias de definição de serviço

As categorias de definição de serviço permitem organizar as definições de serviço em agrupamentos lógicos. Uma categoria pode ter várias definições de serviço e uma definição de serviço pode pertencer a uma ou mais categorias.

Essas categorias aparecem no seletor de serviço de caso e no seletor de serviço de tarefa de caso. Quando um agente está criando um caso ou tarefa de caso, ele pode selecionar uma categoria e exibir e selecionar um dos serviços disponíveis nessa categoria para criar um caso ou tarefa de caso.

Definições de serviço de filtragem

O recurso de filtragem de definições de serviço permite filtrar ou restringir os serviços que estão disponíveis para os agentes quando eles estão criando casos.

Tradução automática

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

Você pode filtrar definições de serviço criando configurações baseadas em dois tipos de critérios: Usuário e cliente.

- Critérios do usuário : Filtre definições de serviço por critérios do usuário, como função, grupo de atribuição ou usuário específico. Por exemplo, em uma organização de varejo, diferentes serviços são criados para várias funções. Somente usuários com funções específicas, como gerentes regionais ou gerentes operacionais, podem exibir e usar definições de serviço, como Recall de produto ou Lançamento de novo produto na loja. Esses serviços estão ocultos de outros agentes que não estão autorizados a criar esses casos.
- Critérios do cliente : Filtre definições de serviço por critérios do cliente, como local, nível do cliente ou entidades relacionadas. Por exemplo, para clientes com uma associação de fidelidade, definições de serviço como Entrega gratuita ou Instalação gratuita são disponibilizadas. Os clientes que não atenderem a esses critérios não verão ou terão acesso a esses serviços.

O campo ID de definição do serviço

Começando com Washington DC versão, o. **ID** o campo substitui **Número** campo.

- Para clientes de upgrade, o **Número** o campo é rotulado novamente para mostrar que foi descontinuado.
- Para novos clientes, o. **Número** o campo não está presente.

Para clientes que estão atualizando de Utah ou Vancouver Um script de correção é executado automaticamente que adiciona o campo ID aos registros na tabela Definição de serviço [sn_case_type_selection]. O script de correção copia o valor do **Nome** e o adiciona ao **ID** campo, substituindo caracteres de espaço em branco por sublinhados. Este campo tem um comprimento máximo de 40 caracteres.

Experiência do administrador do sistema

O administrador do sistema define os serviços que são oferecidos aos clientes para os produtos e serviços no catálogo de produtos. Para cada definição de serviço, o administrador pode concluir as tarefas de configuração a seguir.

Tarefas de configuração de definição de serviço

Tarefa	Descrição
Crie uma definição de serviço	O registro de definição de serviço armazena detalhes sobre um serviço fornecido aos clientes. Essas informações incluem um nome para a definição de serviço, a tabela de destino e a categoria de serviço.
Associe um ou mais produtos	Os serviços podem ser específicos do produto ou serviços gerais podem ser criados e disponibilizados para todos os produtos.
Associe um tipo de caso	Um tipo de caso fornece os processos e os dados de que um agente precisa para resolver um caso para um tipo específico de serviço.
Associe um playbook	Um playbook fornece aos agentes orientação passo a passo para resolver um tipo específico de caso.
Configure valores de campo padrão	Configure valores padrão para campos na tabela de destino de uma definição de serviço. Quando um registro é criado para esta tabela, o sistema usa esses valores para preencher automaticamente os campos de 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.

Tarefas de configuração de definição de serviço

Tarefa	Descrição
Associe um produtor de registro	Os produtores de registro permitem que os usuários finais solicitem serviços dos Portais do cliente e do consumidor.
Configure serviços relacionados para uma definição de serviço	Associe um ou mais serviços relacionados a uma definição de serviço para criar relacionamentos primário-secundário entre as definições de serviço. Por exemplo, você pode criar definições de serviço para tarefas de caso e associá-las a uma definição de serviço para um tipo de caso.
Crie uma categoria de definição de serviço	Crie uma categoria para definições de serviço. Você pode usar essas categorias para criar agrupamentos lógicos de definições de serviço.
Associe definições de serviço a uma categoria	Adicione definições de serviço a uma categoria. Uma categoria pode ter uma ou mais definições de serviço associadas e uma definição de serviço pode pertencer a várias categorias.
Adicione um tipo de caso ao interceptador de caso	Adicione tipos de caso ao interceptador de caso para configurar este recurso para uso na IU principal.
Configure critérios do usuário para uma definição de serviço	Adicione critérios do usuário a uma definição de serviço que restringe o acesso de um usuário ao serviço. Associe critérios específicos do usuário, como função, grupo de atribuição ou usuário específico, a uma definição de serviço para determinar quais usuários podem acessar e usar esse serviço para criar um caso.
Configure critérios do cliente para uma definição de serviço	Adicione critérios de entidade a uma definição de serviço que restringe o acesso ao serviço. Associe critérios específicos do cliente, como local, nível do cliente ou status verificado, a uma definição de serviço para determinar quais clientes estão qualificados para esse serviço.

Experiência do agente

Associar um tipo de caso a uma definição de serviço automatiza o processo de seleção de tipo de caso para os agentes. No Espaço configurável do CSM, os agentes podem rapidamente crie casos do tipo de caso correto com base no contexto do cliente.

Ao criar casos, os agentes podem selecionar o serviço apropriado para um cliente com base nos produtos que o cliente possui. A versão de Seleção de serviço do produto do seletor de tipo de caso permite que os agentes façam o seguinte:

- Criar casos a partir de exibições de lista de caso e tipo de caso.
- Criar casos de vários tipos de registros :
- Selecione um produto. O seletor de tipo de caso inclui um **Este caso é para um produto de propriedade** caixa de seleção.
  - Se marcado: Lista os serviços relevantes para o produto selecionado.
  - Se desmarcado: Lista todos os serviços disponíveis.
- Selecione uma categoria de serviços e exiba os serviços dessa categoria.
- Selecione um serviço na lista de serviços disponíveis.
- Selecione **Criar caso** para criar um caso do tipo de caso associado ao serviço.

Tradução automática

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

O sistema determina automaticamente o tipo de caso com base no serviço selecionado e cria um caso desse tipo. Se a definição de serviço tiver um playbook associado, o agente poderá usar o playbook em uma guia no registro do caso.

Nota:
Na IU principal, o Interceptador de caso permite que os agentes selecionem uma definição de serviço para a criação do tipo de caso.

Associar um tipo de tarefa de caso a uma definição de serviço permite que os agentes criem tarefas de caso do tipo correto com base no contexto do caso. A versão de Seleção de serviço do produto do seletor de tipo de tarefa de caso Permite que os agentes criem tarefas a partir de listas de tarefas de caso, registros de caso, fases do playbook e da guia Registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual.

Experiência do Cliente

Os usuários finais podem usar o recurso de definições de serviço para solicitar serviços disponíveis dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor com base nos produtos que compraram.

- Use o portal para exibir os produtos vendidos ou os itens-base de instalação que eles possuem.
- Selecione um produto ou um item-base de instalação e veja os serviços disponíveis no widget Portal de serviços. Este widget pode exibir serviços específicos do produto, solicitações de novos produtos e serviços gerais.
- Selecione um serviço e inicie um produtor de registro para criar uma solicitação de serviço. Quando enviado, o sistema cria automaticamente um caso do tipo correto.
- Exiba um caso que foi criado para uma solicitação de serviço e consulte **Definição de serviço** campo no registro do caso.

Widget do Portal de serviços

Os usuários finais podem exibir uma lista de serviços disponíveis para seus produtos vendidos e instalar itens-base nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

No portal, um usuário final pode navegar até uma lista de seus produtos vendidos ou itens-base de instalação. Depois de selecionar um produto, o widget Portal de serviços lista os serviços disponíveis. Estes podem incluir:

- Serviços baseados em um produto vendido ou item-base de instalação
- Serviços gerais
- Serviços para solicitar novos produtos

Selecionar um serviço no widget exibe o produtor de registro associado à definição de serviço. Dependendo da configuração do produtor de registro, alguns dos campos são preenchidos automaticamente, como o modelo do produto ou o item-base de instalação e o serviço selecionado. Enviar o produtor de registro cria um caso do tipo de caso correto.

Nota:
Casos que foram criados a partir de um tipo de caso associado a uma definição de serviço exibem a definição de serviço no **Definição de serviço** campo. Os usuários finais podem ver essas informações nos registros de caso que podem acessar no portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 definições de serviço
- Tipos de caso de atendimento ao cliente
- Gerenciar tipos de caso de atendimento ao cliente
- Crie um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico

Funções de definição de serviço

As funções de definição de serviço incluídas com o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente permitem que os usuários exibam, criem e atualizem definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço. Os agentes e usuários finais podem usar essas definições e categorias para exibir e criar casos com base no serviço selecionado.

Funções de definição de serviço

As seguintes funções de definição de serviço são instaladas com o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types).

Funções instaladas com tipos de caso

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	Função de administrador do Tipos de caso do Atendimento ao cliente tabelas. Usuários com esta função podem exibir, criar, atualizar e excluir definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	• sn_csm_case_types.service_definition_mana • sn_service_org.service_criteria_delete
Gerenciador de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_manager]	Função de gerente para Tipos de caso do Atendimento ao cliente tabelas. Usuários com esta função podem exibir, criar e atualizar definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	• sn_csm_case_types.service_definition_repo • sn_csm_case_types.service_definition_all_ta • sn_service_org.service_criteria_write • sn_service_org.service_criteria_create • sn_service_org.service_criteria_read
Visualizador de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_viewer]	Usuários com esta função podem exibir definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	sn_service_org.service_criteria_read
Visualizador de relatórios de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_report_view]	Fornece acesso de exibição de relatório às tabelas relacionadas à definição de serviço.	Nenhum(a)
Visualizador de todas as tabelas de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_all_table_viewer]	Fornece acesso de exibição às tabelas de definição de serviço. Usuários com esta função podem exibir definições de serviço, categorias de definição de serviço	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Funções instaladas com tipos de caso

Função	Descrição	Contém as funções
	e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	

Como os usuários podem usar definições de serviço

No Espaço configurável do CSM, os usuários com a função de administrador ou uma das seguintes funções de agente podem acessar o. **Serviço** campo para casos e tarefas de caso.

- Agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent)
- Agente de atendimento ao consumidor (sn_customerservice.consumer_agent)
- Gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager)

As funções de administrador e agente podem fazer o seguinte:

- Consulte **Serviço** Coluna nas Listas de tarefas de caso. Por exemplo, Minha tarefa de caso e Minhas tarefas de contribuição.
- Consulte **Serviço** Campo no formulário Tarefa do caso.
- Selecione um serviço em **Serviço** E salve o formulário Tarefa do caso.
- Crie uma tarefa de caso e consulte **Serviço** Campo no formulário Tarefa do caso.

Na IU principal, os usuários com a função de administrador ou uma das funções de agente listadas acima podem fazer o seguinte:

- Consulte **Serviço** Lista de tarefas.
- Consulte **Serviço** Campo no formulário Tarefa.
- Selecione um serviço em **Serviço** E salve o formulário Tarefa do caso.

Nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor, os usuários com a função de administrador ou de usuário final podem ver o. **Serviço** campo em tarefas de caso às quais o usuário tem acesso. Consulte a tabela a seguir para obter as funções de usuário final que podem ver este campo.

Usuários finais e funções que podem ver o campo Serviço em tarefas de caso

Usuários e funções	Descrição
Funções de usuário B2B	
Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice.customer]	Um agente que ajuda clientes e parceiros com perguntas, problemas e problemas.
Administrador do cliente [sn_customerservice.customer_admin]	Uma função de administrador para uma conta de cliente. Este usuário tem acesso a todos os dados na conta.
Gerente de caso do cliente [sn_customerservice.customer_case_manager]	Uma função do cliente para gerenciar os casos em uma conta e todas as contas secundárias 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.

Usuários finais e funções que podem ver o campo Serviço em tarefas de caso

Usuários e funções	Descrição
Parceiro [sn_customerservice.partner]	Um parceiro que está atendendo contas de clientes.
Administrador do parceiro [sn_customerservice.partner_admin]	Uma função de administrador para uma conta de parceiro.
Agente de tarefa do caso [sn_customerservice.case_task_agent]	Uma função que fornece acesso a tarefas de caso e informações de caso relacionadas.
Visualizador de tarefas de caso [sn_customerservice.case_task_viewer]	Uma função que fornece acesso somente leitura a todos os registros de tarefa de caso.
Contatos do cliente com relacionamentos de contato configurados	Para obter mais informações, consulte Relacionamentos de contato .
Funções de usuário B2C	
Agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent]	Um agente que ajuda os consumidores com perguntas, problemas e problemas.
Consumidores com relacionamentos de consumidor configurados	Use relacionamentos para fornecer aos usuários internos e externos acesso adicional aos dados dos clientes. Para obter mais informações, consulte Criar relacionamentos .
Consumidores designados como chefes de residência	Uma residência é composta por um grupo de consumidores que vivem em um endereço comum e compartilham produtos e serviços. Uma residência pode ter um chefe de residência designado e vários membros atuais. Para obter mais informações, consulte Criar ou atualizar uma residência .
Funções do colaborador	
Colaborador da conta [sn_customerservice.account_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos e tarefas de caso para qualquer conta.
Colaborador do consumidor [sn_customerservice.consumer_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos e tarefas de caso para qualquer consumidor.
Autocolaborador [sn_customerservice.self_contributor]	Esta função permite que os usuários com a função snc_internal criem casos e tarefas de caso por conta própria.
Colaborador do gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Um colaborador do gerente de local é empregado no local de negócios e gerencia um local de negócios na hierarquia de local junto com todos os locais de negócios secundários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 finais e funções que podem ver o campo Serviço em tarefas de caso

Usuários e funções	Descrição
Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent]	• Exiba todas as entidades do CSM. • Crie casos para qualquer conta, residência, consumidor ou organização de serviço. • Preencha casos para qualquer conta, residência, consumidor ou organização de serviço criada no local do agente.
Agente do consumidor do local [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	• Exiba todas as entidades do CSM. • Crie casos para qualquer residência ou consumidor. • Atender casos para qualquer residência ou consumidor criado no local do agente. • Atribua a equipe relacionada a todas as contas, residências ou consumidores.
Colaborador de relacionamento [sn_customerservice.relationship_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para clientes com os quais eles têm um relacionamento estabelecido.
Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent]	Gerencie casos para contas, contatos, consumidores e residências com os quais o agente tem relacionamentos. Isso inclui os seguintes relacionamentos que são fornecidos com os plug-ins do Service Model Foundation: • Gerente de conta: Cria um relacionamento entre um usuário interno e uma conta. • Gerente de relacionamento: Cria um relacionamento entre um usuário interno e um consumidor ou uma residência.
Gerente de relacionamento do local [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	Um gerente de relacionamento de local é empregado pela empresa primária e atua como um ponto de contato para um ou mais locais de negócios externos.
Colaborador da organização de serviço [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para sua organização de serviço (local de negócios)
Colaborador autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	Esta função fornece acesso para adicionar comentários e anexos adicionais, aceitar ou rejeitar uma solução, receber notificações sobre atualizações de caso, fechar um caso e atualizar tarefas de caso.
Agente externo terceirizado [sn_csm_ocs.ext_agent]	Uma função de provedor de serviços terceirizado (OSP). Usuários com esta função podem executar 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.

Usuários finais e funções que podem ver o campo Serviço em tarefas de caso

Usuários e funções	Descrição
	casos e tarefas de caso pertencentes à organização do provedor de serviços à qual pertencem.

Para obter mais informações sobre essas funções, consulte os seguintes tópicos:

- Funções instaladas com Customer Service Management
- Funções de usuário colaborador
- Base do Modelo de Serviço - Atribuir funções
- Funções instaladas com a Gestão de acesso do cliente
- Funções para Atendimento ao cliente terceirizado

Tópicos relacionados

Configurando definições de serviço

Tipos de caso de atendimento ao cliente

Gerenciar tipos de caso de atendimento ao cliente

Crie um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico

Definições de serviço com itens do catálogo

Habilite as definições de serviço para usar itens do catálogo de serviços. Os agentes podem selecionar esses itens do catálogo e usar os produtores de registro associados para criar casos do tipo correto em Espaço configurável do CSM.

Usuários com a função de administrador podem configurar definições de serviço para usar itens do catálogo de serviços. Esses itens do catálogo são exibidos como cartões no seletor de serviço. Se uma definição de serviço tiver mais de um item do catálogo de serviços associado, o sistema mostrará todos os itens do catálogo associados como cartões no seletor de serviço.

Quando um agente seleciona um item do catálogo no seletor de serviço, o sistema exibe o produtor de registro associado ao item do catálogo em uma página de registro do espaço. Concluir e enviar o produtor de registro cria um caso do tipo correto e exibe o caso em Espaço configurável do CSM.

Configurar uma definição de serviço para usar itens do catálogo

Usuários com a função de administrador podem configurar uma definição de serviço para usar itens do catálogo.

1. Crie uma definição de serviço ou edite um registro de definição de serviço existente.
2. Habilite o. **Usar item do catálogo de serviços** campo.
3. Adicione os itens do catálogo associados a esta definição de serviço à lista relacionada Relacionamentos de serviço de catálogo.

Para obter mais informações, consulte Configurando definições 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.

Usando uma definição de serviço com itens do catálogo para criar um caso

Para definições de serviço configuradas para usar itens do catálogo, os agentes podem criar casos selecionando um item do catálogo no seletor de serviço. O sistema exibe a página do produtor de registro associada ao item do catálogo em Espaço configurável do CSM.

O agente adiciona informações aos campos do produtor de registro e seleciona **Enviar** . O sistema cria o caso e exibe a página de registro para o tipo de caso correto.

Mensagens informativas

Se uma definição de serviço estiver configurada para usar itens do catálogo de serviços, mas não tiver itens do catálogo associados na lista relacionada Relacionamentos de serviço de catálogo, o sistema exibirá a seguinte mensagem: "Uma definição de serviço tem o campo "Usar item do catálogo de serviços" habilitado, mas não tem itens do catálogo associados para o usuário selecionar."

Se um agente não tiver acesso ao item do catálogo associado a uma definição de serviço, o sistema exibirá a seguinte mensagem: "Você não tem acesso ao item do catálogo selecionado. Solicite acesso ao seu gerente para que você possa usar o item do catálogo para criar um caso."

Registro de definição de serviço

O registro de Definição de serviço inclui **Usar item do catálogo de serviços** campo. Quando este campo está habilitado, o sistema exibe os itens do catálogo no seletor de serviço que estão associados à definição de serviço.

A lista relacionada Relacionamentos de serviço de catálogo armazena os itens do catálogo associados à definição de serviço. Uma definição de serviço pode ter um ou mais itens do catálogo associados.

Usuários com a função de administrador podem habilitar **Usar item do catálogo de serviços** Registro de Definição de serviço e associe itens do catálogo de serviços na lista relacionada Relacionamentos de serviço de catálogo.

Página do produtor de registro do CSM

A página Produtor de registro CSM inclui o componente Construtor de IU do Catálogo de serviços, que pode ser associado a um produtor de registro e exibe os campos do produtor de registro.

A página Produtor de registro CSM é exibida para todos os registros de definição de serviço que têm **Usar item do catálogo de serviços** campo habilitado e um ou mais itens do catálogo associados.

Selecionar um item do catálogo no seletor de serviço exibe a página do produtor de registro CSM no Espaço configurável do CSM. Concluir e enviar o produtor de registro exibe a página de registro para o tipo de caso correto.

Configurações de página padrão:

- Nome da página: Página do produtor de registro CSM
- Tabela: Produtor de registro [sc_cat_item_producer]
- Pedido: -1000

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Recomendações de definição de serviço

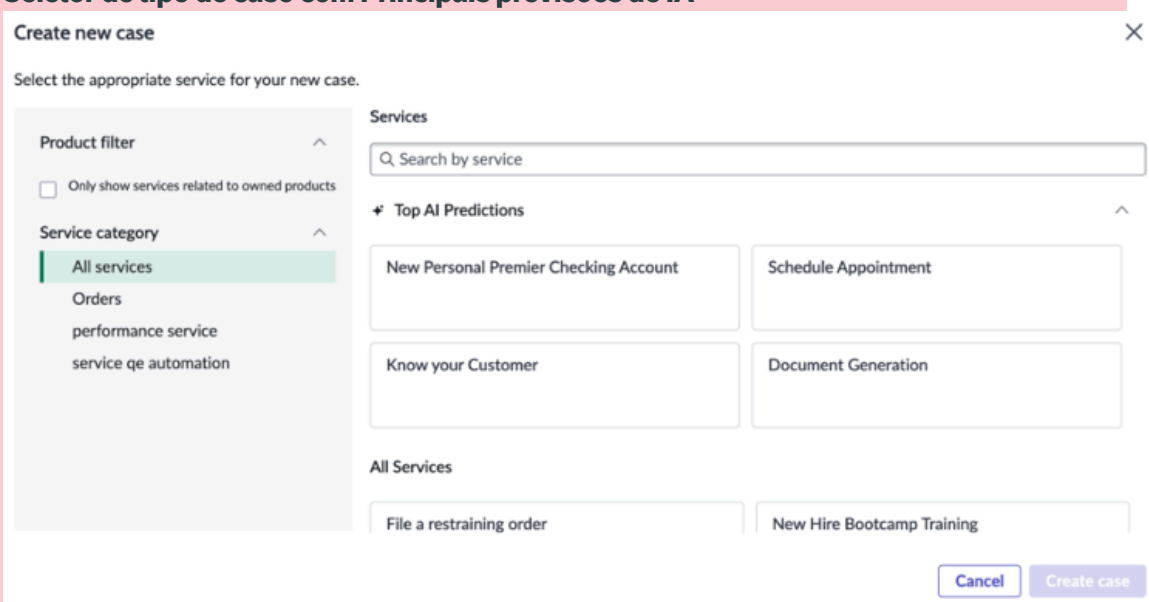
Recomende os serviços mais relevantes a um agente com base no contexto de um registro de interação, como a descrição resumida ou a descrição.

Com as recomendações de definição de serviço, os agentes podem ver os serviços recomendados no seletor de tipo de caso com base nas informações fornecidas no registro de interação.

Nota:
O recurso Recomendações de definição de serviço requer o Now Assist para a aplicação CSM (Customer Service Management, gestão de atendimento ao cliente).

O sistema exibe os serviços recomendados em uma seção separada na parte superior do seletor de tipo de caso. Por padrão, esta seção mostra no máximo quatro serviços recomendados. O número de serviços recomendados que podem ser exibidos é controlado pelo *sn_csm_case_types.top_ai_predictions_limit*propriedade do sistema.

Seletor de tipo de caso com Principais previsões de IA



Propriedades de recomendações de definição de serviço

O recurso Recomendações de definição de serviço inclui as seguintes propriedades.

Propriedades de recomendações de definição de serviço

Nome da propriedade	Descrição
sn_csm_case_types.top_ai_predictions_enabled	Habilita previsões de IA para serviços e exibe esses serviços no seletor de tipo de caso. • **Tipo** verdadeiro|falso • **Valor**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
sn_csm_case_types.top_ai_predictions_limit	Define o número máximo de serviços previstos com IA a serem exibidos no seletor de tipo de caso.

Tradução automática

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

Propriedades de recomendações de definição de serviço

Nome da propriedade	Descrição
	• **Tipo**: inteiro • **Valor** : 4 • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]

Usando recomendações de definição de serviço

Para usar recomendações de definição de serviço, os agentes podem selecionar **Criar caso** em um registro de interação. O sistema exibe o modal do seletor de tipo de caso, que inclui a seção "Principais previsões de IA" na parte superior do modal. Esta seção exibe as principais previsões de IA para serviços recomendados. Selecionar um serviço e selecionar **Criar caso** no modal cria um caso para o serviço específico.

[End]

Configurando definições de serviço

Crie definições de serviço para os tipos de serviços necessários para oferecer suporte aos seus produtos. Associe diferentes recursos, como tipos de caso, playbooks e produtores de registro, a definições de serviço para que os clientes possam solicitar os serviços de que precisam e os agentes possam criar casos do tipo certo para oferecer suporte a esses serviços.

Os administradores do sistema podem usar o recurso de definições de serviço para definir os serviços oferecidos aos clientes e conectar esses serviços a produtos, tipos de caso, playbooks e itens do catálogo.

Tarefas de configuração de definição de serviço

Tarefa	Descrição
Crie uma definição de serviço	Crie uma definição para um serviço oferecido para oferecer suporte a um produto.
Associe um produto a uma definição de serviço	Configure o relacionamento entre um produto e um serviço.
Associe um tipo de caso a uma definição de serviço	Um tipo de caso define o processo de resolução de caso para uma definição de serviço.
Associe um playbook a uma definição de serviço	Um playbook fornece orientação passo a passo para resolver um tipo específico de caso. Definir uma exibição do gerador de registros do playbook permite a criação de caso para um serviço solicitado.
Configure critérios do usuário para uma definição de serviço	Configure critérios do usuário para uma definição de serviço que restringe o acesso ao serviço. Associe critérios específicos do usuário, como função, grupo de atribuição ou usuário específico, a uma definição de serviço para determinar quais usuários podem acessar e usar esse serviço para criar um caso.

Tradução automática

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

Tarefas de configuração de definição de serviço

Tarefa	Descrição
Configure critérios do cliente para uma definição de serviço	Configure critérios do cliente para uma definição de serviço que restringe o acesso ao serviço. Associe critérios específicos do cliente, como local, nível do cliente ou status verificado, a uma definição de serviço para determinar quais clientes estão qualificados para esse serviço.
Configure valores de campo padrão para uma definição de serviço	Configure valores padrão para campos na tabela de destino de uma definição de serviço. Quando um registro é criado para esta tabela, o sistema usa esses valores para preencher automaticamente os campos de registro.
Configure itens do catálogo para uma definição de serviço	Os usuários finais podem selecionar um item do catálogo no portal de serviços e usar o produtor de registro para criar a solicitação de serviço.
Configure serviços relacionados para uma definição de serviço	Associe um ou mais serviços relacionados a uma definição de serviço para criar relacionamentos primário-secundário entre as definições de serviço. Por exemplo, você pode criar definições de serviço para tarefas de caso e associá-las a uma definição de serviço para um tipo de caso.
Associe organizações de serviço a um serviço	Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar organizações de serviço que oferecem serviço a uma organização de serviço.
Crie uma categoria de definição de serviço	Crie uma categoria para definições de serviço. Você pode usar essas categorias para criar agrupamentos lógicos de definições de serviço.
Associe definições de serviço a uma categoria	Adicione definições de serviço a uma categoria. Uma categoria pode ter uma ou mais definições de serviço associadas e uma definição de serviço pode pertencer a várias categorias.
Adicione um tipo de caso ao interceptador de caso	Na IU principal, o Interceptador de caso lista os tipos de casos de atendimento ao cliente que um agente pode criar. Se você criar um tipo de caso e quiser que esse tipo de caso apareça no interceptador de caso, será necessário adicioná-lo à configuração do interceptador de caso.

Crie uma definição de serviço

Crie um registro de definição de serviço no Customer Service Management (CSM) aplicação para estabelecer conexões entre produtos, serviços e tipos de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um registro de definição de serviço armazena os detalhes sobre um serviço fornecido aos clientes. Você pode criar definições de serviço para os tipos de serviços necessários para oferecer suporte aos seus produtos e para casos, tipos de caso e tarefas de caso.

Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar a definição de serviço a um produto. Ao associar um ou mais serviços relacionados a uma definição de serviço, você pode criar relacionamentos primário-secundário entre as definições de serviço.

Você também pode criar relacionamentos entre a definição de serviço e outros serviços relacionados. Por exemplo, você pode criar uma definição de serviço para um caso e criar uma ou mais definições de serviço para suas tarefas de caso. Em seguida, você pode estabelecer um relacionamento entre a definição de serviço de caso e as definições de serviço de tarefa de caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Nome** insira um nome para a definição de serviço.
4. Se necessário, modifique as informações em **ID** campo.
   O sistema preenche automaticamente o. **ID** campo com o nome da definição de serviço e substitui os espaços por sublinhados. O ID pode conter caracteres alfanuméricos e sublinhados e pode ter até 40 caracteres.

   Nota:
   O valor neste campo deve ser exclusivo.

5. Em **Tabela** selecione a tabela para a qual a definição de serviço está disponível.
   Por exemplo, se o serviço estiver disponível para o tipo de caso de integração, selecione a tabela Caso de integração [sn_onboarding_case].
6. **Opcional:** Em **Tipo de atendimento ao cliente** selecione um tipo de serviço para a definição de serviço.

   Um tipo de serviço permite que o sistema mostre os seguintes tipos de serviços com base no contexto:

   - Pré-venda
   - Pós-venda
   - Geral

7. **Opcional:** Em **Gerador de registros do Playbook** , selecione um gerador de registro do playbook.
   Se uma definição de serviço tiver um playbook associado, o agente poderá usar o playbook em uma guia no registro do caso. Para obter mais informações, consulte Associe um playbook a uma definição de serviço .
8. **Opcional:** Em **Imagem** selecione uma imagem para a definição de serviço.
   As definições de serviço aparecem no seletor de tipo de caso em uma exibição de cartão. A imagem aparece no cartão de uma definição de serviço junto com o nome e a descrição.
9. **Opcional:** Em **Valores de campo de tabela padrão** , selecione um ou mais campos e valores.
   Configure os valores padrão para os campos na tabela de destino para definições de serviço. Quando um registro é criado para esta tabela, o sistema usa esses valores para preencher automaticamente os campos de registro. Para obter mais informações, consulte Configure valores de campo padrão para uma definição de serviço .
10. **Opcional:** Em **Pedido** adicione um valor de pedido para a definição 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.

Este valor determina a ordem em que os serviços são exibidos no seletor de tipo de caso ou em outros fluxos de trabalho. As definições de serviço com o valor de ordem mais baixo são exibidas primeiro. O valor padrão é 100.

- Definições de serviço sem valor de pedido aparecem após as definições de serviço solicitado. Essas definições de serviço têm a prioridade mais baixa.
- Se uma ou mais definições de serviço tiverem o mesmo valor de ordem, o sistema exibirá as definições de serviço em ordem alfabética.

11. **Opcional:** Habilite o. **Ativo** caixa de seleção.
12. **Opcional:** Habilite o. **Usar item do catálogo de serviços** caixa de seleção.
    Quando esta caixa de seleção está habilitada, a definição de serviço pode usar itens do catálogo e seus produtores de registro associados para criar casos em Espaço configurável do CSM. A lista relacionada Relacionamentos de serviço de catálogo armazena os itens do catálogo associados à definição de serviço. Para obter mais informações, consulte a definição de serviço usa itens do catálogo de serviços .
13. **Opcional:** Em **Descrição** , adicione uma descrição da definição de serviço.
    As definições de serviço aparecem no seletor de tipo de caso em uma exibição de cartão. O cartão inclui o nome, a descrição e a imagem de uma definição de serviço. Os agentes de atendimento ao cliente podem pesquisar serviços inserindo palavras-chave encontradas no nome e na descrição da definição do serviço.
14. Selecione **Enviar**.
    A definição de serviço é adicionada à lista Definições de serviço.

Ao salvar, o registro de definição de serviço inclui as seguintes listas relacionadas:

- Relacionamentos do serviço de produto
- Relacionamentos de serviço de catálogo
- Relações entre serviços
- Relacionamentos da categoria de definição de serviço
- Relatórios

Resultado

Depois de criar uma definição de serviço, você pode executar as seguintes tarefas de configuração:

- Associe um ou mais produtos a uma definição de serviço
- Crie uma categoria de definição de serviço
- Associe um produto a uma definição de serviço
- Associe um tipo de caso a uma definição de serviço
- Associe um gerador de registro do playbook a uma definição de serviço
- Associe definições de serviço a uma categoria de definição de serviço
- Configure valores de campo padrão para uma definição de serviço
- Configure itens do catálogo para uma definição de serviço
- Configure serviços relacionados para uma definição de serviço .
- Associe organizações de serviço a um serviço.
- Adicione um tipo de caso ao interceptador de caso.

Tradução automática

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

Crie uma categoria de definição de serviço

Crie um registro de categoria de definição de serviço no Customer Service Management (CSM) aplicação. Em seguida, use a categoria para criar agrupamentos lógicos de definições de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma categoria pode ter uma ou mais definições de serviço associadas e uma definição de serviço pode pertencer a várias categorias.

Quando um agente está usando o seletor de tipo de caso para criar um caso, ele pode selecionar uma categoria antes de selecionar um serviço. A categoria atua como um mecanismo de filtragem e reduz o número de serviços disponíveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Categorias de definição de serviço**.
2. Na lista Categorias de definição de serviço, selecione **Novo** .
3. Em **Nome** , insira um nome para a categoria.
   O nome da categoria pode ter até 60 caracteres.
4. **Opcional:** Em **Descrição** , adicione uma descrição da categoria.
   A descrição pode ter até 4000 caracteres.
5. **Opcional:** Em **Pedido** , adicione um número de pedido para a categoria.
   O valor do pedido determina a ordem em que as categorias são exibidas no seletor de tipo de caso e no seletor de tipo de tarefa de caso. A categoria com o menor valor é exibida primeiro.

   (Optional) O valor padrão é 100. Você não precisa definir um valor de pedido para uma categoria. Se uma categoria não tiver um valor, o sistema exibirá a categoria no seletor de tipo de caso em ordem alfabética.
6. **Opcional:** Habilite o. **Ativo** caixa de seleção.
   Este campo está habilitado por padrão.
7. Selecione **Enviar**.
   A categoria é adicionada à lista Categorias de definição de serviço.

   Ao salvar, o novo registro de categoria inclui a lista relacionada Relacionamentos de categoria de definição de serviço, que mostra as definições de serviço associadas à categoria.

Resultado

Depois de criar uma categoria de definição de serviço, você pode associe definições de serviço à categoria . Essas definições de serviço associadas são armazenadas na lista relacionada Relacionamentos de categoria de definição de serviço.

Associe um produto a uma definição de serviço

Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar um ou mais modelos de produto ou produtos vendidos à definição.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um modelo de produto ou um produto vendido pode ter vários serviços associados a ele.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. Na lista relacionada Relacionamentos de serviço do produto, selecione **Novo** .
   O sistema exibe um novo registro de relacionamento de serviço do produto. . **Definição de serviço** o campo é preenchido automaticamente com o nome da definição de serviço selecionada.
4. Determine se esta definição de serviço está disponível para todos os produtos ou para um produto específico.
   - Se estiver disponível para todos os produtos, habilite **Todos os produtos** marque a caixa e vá para a etapa 6.
   - Se estiver disponível para um produto específico, deixe a caixa de seleção vazia e vá para a próxima etapa.
5. Selecione o produto em **Produto** campo.
6. Selecione **Enviar**.
   O registro de relacionamento é adicionado à lista relacionada Relacionamentos de serviço do produto. Se o relacionamento for para um produto específico, o nome será exibido em **Produto** coluna.

Associe um tipo de caso a uma definição de serviço

Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar um tipo de caso à definição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um tipo de caso pode ser associado a uma ou mais definições de serviço.

Para ver as definições de serviço associadas a um tipo de caso, navegue até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** > **Gerenciar Tipos de Caso** e selecione um tipo de caso na lista. Essas informações são exibidas na lista relacionada Definições de serviço.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. Em **Tabela** Selecione a tabela para o tipo de caso que estende a tabela de caso (sn_customerservice_case). Por exemplo, para associar a definição de serviço ao tipo de caso de reclamação, selecione a tabela Caso de reclamação (sn_complaint_case).
4. Selecione **Atualizar**.

Associe um playbook a uma definição de serviço

Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar um playbook à definição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: (playbook_experience.admin e sn_csm_case_types.service_definition_manager) ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota:
Para ver o campo gerador de registro do playbook e os valores na exibição de lista e formulário, o gerente de definição de serviço precisa da função playbook_experience.admin, além de sn_csm_case_types.service_definition_manager. Adicione esta função para associar um playbook a uma definição de serviço.

Um playbook fornece aos agentes orientação passo a passo para resolver um tipo específico de caso. Se uma definição de serviço tiver um playbook associado, o agente poderá usar o playbook em uma guia no registro do caso.

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

Nota:
Esta é uma tarefa opcional.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. Selecione um gerador de registro do playbook no **Gerador de registros do Playbook** campo.
   Este campo é uma referência à tabela Gerador de registros do Playbook Experience (sys_playbook_experience_record_generator). Para obter mais informações, consulte Gerador de registros do Playbook
4. Selecione **Atualizar**.

Associe uma definição de serviço a uma categoria de definição de serviço

Depois de criar uma categoria de definição de serviço, você pode associar uma ou mais definições de serviço à categoria.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As categorias de definição de serviço permitem organizar as definições de serviço em agrupamentos lógicos. Uma categoria pode ter várias definições de serviço e uma definição de serviço pode pertencer a uma ou mais categorias.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Categorias de definição de serviço**.
2. Selecione uma categoria na lista Categorias de definição de serviço.
3. Na lista relacionada Relacionamentos de categoria de definição de serviço, selecione **Novo** .
4. Selecione uma definição de serviço no **Definição de serviço** 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. Selecione **Enviar**.
   A definição de serviço é adicionada à lista relacionada Relacionamentos de categoria de definição de serviço.

Configure critérios do usuário para uma definição de serviço

Depois de criar uma definição de serviço, configure critérios específicos do usuário para controlar quais usuários podem acessar e usar essa definição de serviço para criar um caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou sn_csm_case_types.service_definition_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode associar critérios específicos do usuário, como função, grupo de atribuição ou usuário específico, a uma definição de serviço para determinar quais usuários podem acessar e usar esse serviço para criar um caso.

Por exemplo, você pode configurar critérios do usuário para definições de serviço, como Recall de produto ou Lançamento de novo produto na loja, para que somente gerentes regionais ou gerentes operacionais em grupos designados possam usar esses serviços para criar casos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. Na lista relacionada Critérios do usuário de Definição de serviço, selecione **Novo** .
   O sistema exibe um novo registro Critérios do usuário de Definição de serviço. . **Definição de serviço** o campo é preenchido automaticamente com o nome da definição de serviço selecionada.
4. Em **Critérios do usuário** selecione um registro de critérios do usuário.
   Esses registros são armazenados na tabela Critérios do usuário [user_criteria].

   Você também pode criar um registro de critérios do usuário selecionando **Novo** Na janela pop-up Critérios do usuário e preenchendo os campos no formulário Critérios do usuário.

   Para obter mais informações sobre os campos neste formulário, consulte User criteria form .
5. Habilite o. **Ativo** caixa de seleção.
6. Selecione **Enviar**.

Configure critérios do cliente para uma definição de serviço

Depois de criar uma definição de serviço, configure critérios específicos do cliente para determinar quais clientes estão qualificados para esse serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode associar critérios específicos do cliente, como local, nível do cliente ou entidades relacionadas, a uma definição de serviço que determina quais clientes estão qualificados para receber esse 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.

Por exemplo, você pode configurar critérios do cliente para definições de serviço, como Entrega gratuita ou Instalação gratuita, para que somente os clientes que são membros de fidelidade estejam qualificados para receber esses serviços.

Você pode associar vários critérios ou condições a uma única definição de serviço. Os clientes precisam corresponder apenas a uma dessas condições para ter acesso ao serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. Na lista relacionada Critérios do cliente Definição de serviço, selecione **Novo** .
   O sistema exibe um novo registro Critérios do cliente de Definição de serviço. . **Definição de serviço** o campo é preenchido automaticamente com o nome da definição de serviço selecionada.
4. Em **Critérios do cliente** selecione um registro de critérios do cliente.
   Esses registros são armazenados na tabela Critérios de entidade [sn_req_criteria_customer_condition].

   Você também pode criar um registro de critérios do cliente selecionando **Novo** Na janela pop-up Critérios da entidade e preenchendo os campos no formulário Critérios da entidade.

   Para obter mais informações, consulte Criar critérios de entidade.
5. Habilite o. **Ativo** caixa de seleção.
6. Selecione **Enviar**.

Criar critérios de entidade

Crie um registro de critérios de entidade para definir condições baseadas no cliente, para contas selecionadas (B2B) ou consumidores (B2C). Esses critérios podem ser aplicados para filtrar quais clientes estão qualificados para serviços específicos.

Antes de Iniciar
Função necessária:sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode selecionar registros de critérios de entidade ao configurar critérios do cliente para uma definição de serviço. O sistema usa essa configuração para determinar quais clientes estão qualificados para esse serviço específico.

Nota:
Os registros de critérios de entidade estão disponíveis para todas as aplicações CSM.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de solicitação de serviço** > **Critérios da entidade**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios da entidade

Campo	Descrição
Nome	Nome dos critérios da entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Condição para	O tipo de cliente ao qual a condição se aplica. Existem dois tipos de clientes: ○ Selecione **Conta** Para clientes B2B. ○ Selecione **Consumidor** Para clientes B2C.
Condição em	A tabela na qual as condições no construtor de condições se aplicam. Por exemplo, Conta do cliente [customer_account]. A tabela selecionada determina a visibilidade do **Campo Cliente** e os elementos disponíveis nesse campo.
Condição	Use o construtor de condições para selecionar as condições que se aplicam a este registro de critérios de entidade, como local ou tipo de conta.
Campo do cliente	Campo que faz referência à conta, consumidor ou outra seleção no **Condição para** campo da tabela selecionada em **Condição ativada** campo. Por exemplo: ○ Se **Condição para** está definido como **Conta** e se **Condição ativada** Está definido como Endereço da conta [account_address_relationship], então você pode selecionar um campo como **Conta** . ○ Se **Condição para** está definido como **Consumidor** e se **Condição ativada** Está definido como Interação [Interaction], selecione um campo como **Consumidor** .

4. Selecione **Enviar**.

Configure valores de campo padrão para uma definição de serviço

Configure valores padrão para campos na tabela de destino de uma definição de serviço. Quando um registro é criado para esta tabela, o sistema usa esses valores para preencher automaticamente os campos de registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela de destino de uma definição de serviço é armazenada no **Tabela** campo. A tabela selecionada neste campo é a tabela de caso ou uma tabela que estende a tabela de caso. Quando um registro é criado para a tabela de destino, o sistema preenche automaticamente os campos com os valores padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. Em **Valores de campo de tabela padrão** campo, selecione um campo e um 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.

Cada vez que você seleciona um campo, uma opção de seleção adicional se torna disponível.

4. **Opcional:** Para remover um campo, selecione o botão Excluir ao lado do valor do campo.
5. Ao terminar de selecionar campos e valores, selecione **Atualização** .

Configure itens do catálogo para uma definição de serviço

Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar um ou mais itens do catálogo à definição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um item do catálogo é um produto ou serviço que está disponível em um catálogo de serviços. Um produtor de registro é um tipo específico de item do catálogo que permite que os usuários criem registros baseados em tarefas.

Nos Portais do cliente e do consumidor, os usuários finais podem selecionar os serviços disponíveis no Widget do Portal de serviços . Selecionar um serviço exibe o produtor de registro associado à definição de serviço. Enviar o produtor de registro cria um caso do tipo de caso correto.

Um conjunto de variáveis para definições de serviço está disponível com o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types). Este conjunto de variáveis preenche a definição de serviço com base no produto e/ou serviço selecionado no produtor de registro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. Na lista relacionada Relacionamentos de serviço de catálogo, selecione **Novo** .
   O sistema exibe um novo registro de Relacionamento de serviço de catálogo. . **Definição de serviço** o campo é preenchido automaticamente com o nome da definição de serviço selecionada.
4. Selecione um item do catálogo no **Item do catálogo** campo.
5. Selecione **Enviar**.
   O item do catálogo é adicionado à lista relacionada Relacionamentos de serviço de catálogo.

Tópicos relacionados

Itens do Catálogo de serviços

Criar ou editar um item do catálogo

Configure serviços relacionados para uma definição de serviço

Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar um ou mais serviços relacionados à definição de serviço. Isso cria um relacionamento primário-secundário entre as definições de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou 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

Ao criar relacionamentos entre serviços no registro de relacionamento Serviço a serviço, somente um relacionamento entre a definição de serviço relacionada e a definição de serviço pode existir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. Na lista relacionada Relacionamentos de serviço a serviço, selecione **Novo** .
   O sistema exibe um novo registro de relacionamento entre serviço. . **Definição de serviço** o campo é preenchido automaticamente com o nome da definição de serviço selecionada.
4. Selecione um serviço relacionado em **Definição de serviço relacionada** campo.
   Na janela pop-up Definições de serviço, você pode selecionar a tabela de destino no **Tabela** e selecione na lista de serviços relacionados para essa tabela.

   Nota:
   Você não pode relacionar o mesmo serviço a um serviço primário mais de uma vez.

5. Selecione **Enviar**.
   O serviço relacionado é adicionado à lista relacionada Relacionamentos de serviço a serviço. . **Tabela** a coluna exibe o nome da tabela de destino do serviço relacionado.

Associe organizações de serviço a um serviço

Associe suas organizações de serviço a um serviço usando Customer Service Management (CSM) aplicação. Com essa associação, a equipe da organização de serviço (SO) pode lidar com as consultas do cliente sobre produtos e serviços oferecidos no local de negócios e pode levantar um caso em nome do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um SO pode ter vários serviços associados a ele. Uma associação de critérios da organização de serviço a serviço está contida na tabela Organizações de serviço que oferecem serviço [service_organizations_offering_service].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. Na lista relacionada Organizações de serviço que oferecem serviço, 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.

Organizações de serviço que oferecem formulário de serviço

Campo	Tipo de dados	Descrição
Critérios da organização de serviço	Referência	Critérios para definir as organizações de serviço que fornecem o serviço. **Nota:** Para obter mais informações sobre os critérios da organização de serviço, consulte Crie os critérios para uma organização de serviço.
Definição do serviço	Referência	Serviço que as organizações de serviço fornecem. **Nota:** . **Definição de serviço** o campo é preenchido automaticamente com o nome da definição de serviço selecionada.
Ativo	Verdadeiro/Falso	Caixa de seleção para ativar ou desativar os critérios da organização de serviço. Por padrão, o campo ativo é definido como **Verdadeiro** . **Nota:** Somente um critério ativo está habilitado por tabela para ser associado a uma definição de serviço.

5. Selecione **Enviar**.
   Os critérios da organização de serviço são adicionados à lista relacionada de serviços que oferecem serviço de organizações de serviço.

Adicione um tipo de caso ao interceptador de caso

Na IU principal, o Interceptador de caso lista os tipos de casos de atendimento ao cliente que um agente pode criar. Se você criar um tipo de caso e quiser que esse tipo de caso apareça no interceptador de caso, será necessário adicioná-lo à configuração do interceptador de caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_admin ou 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

Quando um agente cria um caso, ele pode selecionar o tipo de caso no interceptador de caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Interceptadores**.
2. Selecione o Interceptador de caso na lista Interceptadores.
3. Na lista relacionada Respostas, selecione **Novo** .
4. Selecione **Perguntas simples para redirecionar o URL** .
5. Preencha os campos no formulário Resposta.

Campos e descrições do formulário de resposta

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para o tipo de caso. Por exemplo, reclamação.
Prompt de Usuário	A descrição que o agente vê no interceptador quando cria um caso.
URL de Destino	A URL de destino da exibição do formulário que deve ser aberta para o tipo de caso selecionado.
Ordem	A ordem na qual o tipo de caso aparece no interceptador.

6. Selecione **Enviar**.

Espaço configurável do CSM

Espaço configurável do CSM é uma interface do usuário que fornece aos agentes as ferramentas de que eles precisam para responder às perguntas dos clientes e resolver os problemas do cliente.

IU do espaço

. IU do espaço configurável o foi criado para melhorar a eficiência do agente e facilitar as resoluções. Em uma única exibição, os agentes podem:

- Trabalhe em vários problemas ao mesmo tempo em um esquema otimizado e intuitivo.
- Resolva problemas mais rapidamente com sugestões automáticas com tecnologia de aprendizado de máquina.
- Receba notificações de possíveis incidentes graves com base na frequência e no impacto do problema.
- Mantenha-se a par das atualizações e obtenha informações importantes com um feed de atividade em tempo real e análises.

Visão geral do Espaço configurável do CSM

. espaço configurável é um pacote de ferramentas em uma única área de trabalho focada que permite que um usuário conclua com eficiência um trabalho inteiro. Ele fornece aos usuários, como agentes de atendimento ao cliente, gerentes e profissionais de help desk, ferramentas para ajudar a responder a perguntas dos clientes e resolver problemas.

Tradução automática

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

Um espaço também inclui recursos que permitem que um usuário seja mais eficiente, incluindo uma interface de várias guias para gerenciar vários casos e uma exibição contextual que fornece orientação rápida para a tarefa atual. Para obter mais informações sobre os principais recursos que compõem um espaço, consulte Explorando o espaço configurável .

Os espaços de trabalho usam páginas e variantes de página para exibir informações de tabela e registro. Algumas páginas são fornecidas com Espaço configurável do CSM aplicação. Para obter mais informações, consulte Páginas de registro do Espaço configurável do CSM .

Você também pode criar páginas, a partir de um modelo ou do zero, ou pode duplicar e personalizar uma variante de página existente. Você pode criar e personalizar páginas e variantes usando Construtor de IU , um construtor de interface do usuário da web. Para obter mais informações, consulte Criando páginas e variantes de página .

Construtor de IU

Construtor de IU é um construtor de interface do usuário da web que permite criar páginas para espaços de trabalho. Com o Construtor de IU, você pode:

- Configure layouts de página e componentes.
- Estenda e implante componentes personalizados em um espaço.
- Aproveite os componentes do Construtor de IU para criar soluções adicionais.

Para obter mais informações sobre como trabalhar com páginas e componentes, consulte os seguintes tópicos:

- Para obter mais informações sobre como trabalhar com componentes no Construtor de IU, consulte Trabalhar com componentes .
- Para obter mais informações sobre os componentes disponíveis, consulte Documentação dos componentes do Next Experience .

Tutoriais do espaço

Os tutoriais a seguir descrevem as diferentes partes de um espaço e fornecem uma visão geral de como um espaço funciona.

- Tutorial do espaço para agentes que começam com um registro
- Tutorial do espaço para agentes que começam com um bate-papo

Informações da aplicação

. Espaço configurável do CSM A aplicação (com.snc.uib.csm_agent_workspace) é ativada com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

Começando com Yokohama versão, Espaço configurável do CSM Depende do plug-in Central do cliente. Para obter mais informações, consulte Plug-in Central do cliente .

. Espaço configurável do CSM A aplicação está disponível na ServiceNow Store.

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

List of workspaces

Recursos do Espaço configurável do CSM

Os agentes podem usar vários recursos diferentes disponíveis no Espaço configurável do CSM para ajudar os clientes e resolver casos.

Espaço configurável do CSM recursos da interface

Use estes tópicos para obter uma visão geral do Espaço configurável do CSM interface, páginas principais e formulários.

Visão geral de Espaço configurável do CSM recursos

Visão geral do recurso	Descrição
Páginas principais do Espaço do CSM	Fornece aos agentes de atendimento ao cliente uma visão geral de seus casos novos, atribuídos e de alta prioridade, além dos casos atribuídos a seus grupos.
Cabeçalhos do formulário do Espaço CSM	Fornece uma visão geral dos cabeçalhos de formulário configuráveis, os valores primários e secundários incluídos nos cabeçalhos e onde essas informações aparecem.
Recursos de formulário do espaço do CSM	Fornece uma visão geral das ações do agente, hierarquia de contas, anotações de tratamento especial, listas relacionadas e Assistência do agente.
Faixa de opções e componentes do formulário do Espaço CSM	Fornece aos agentes uma visão geral rápida dos detalhes do caso. Os componentes na faixa de opções do formulário exibem informações relevantes sobre o caso, incluindo um resumo do contato ou do consumidor, uma linha do tempo e detalhes do ANS.

Recursos adicionais

Vários recursos adicionais estão disponíveis para uso com Espaço configurável do CSM.

Recursos adicionais para Espaço configurável do CSM

Recurso	Descrição
AWA para CSM	Use Advanced Work Assignment (AWA) para atribuir automaticamente itens de trabalho aos agentes com base em sua disponibilidade, capacidade e habilidades.
Resumo do bate-papo	Use o resumo de bate-papo para criar automaticamente resumos de conversas de bate-papo.
Workforce Optimization for Customer Service	Use Otimização da força de trabalho para gerenciar e manter a produtividade da sua força de trabalho. Roteie com eficiência o trabalho para sua equipe, gerencie as habilidades e cronogramas da sua equipe e monitore o desempenho.
Central do cliente	Use a Central do cliente para fornecer aos agentes todas as informações sobre um cliente em um local

Tradução automática

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

Recursos adicionais para Espaço configurável do CSM

Recurso	Descrição
	central. Este recurso permite que os agentes ampliem rapidamente o problema do cliente e forneçam um serviço eficiente e de suporte.
Tipos de caso do Atendimento ao cliente	Tipos de caso de uso para lidar com diferentes tipos de problemas do cliente. Um tipo de caso identifica os processos e os dados necessários para resolver um tipo específico de problema, como um cartão de crédito perdido ou ausente.
Operações proativas de atendimento ao cliente	Use este recurso para rastrear os serviços digitais usados por seus clientes e criar casos proativamente para interrupções de serviço.
Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente	Use playbooks para fornecer orientação passo a passo para concluir as tarefas necessárias para resolver tipos específicos de casos de atendimento ao cliente.
Decisões guiadas para Customer Service Management	Use decisões guiadas para resolver casos complexos com mais rapidez e eficiência, orientando os agentes de atendimento ao cliente por meio de um processo estruturado de solução de problemas.
Pesquisar e verificar	Use este recurso para permitir que os agentes pesquisem rapidamente contatos ou consumidores usando informações como nome, número de telefone ou número de registro.
Status da ação do caso	Use o recurso de status da ação do caso para que os agentes possam identificar facilmente os casos que precisam de atenção.
Tempo estimado para resolver um caso	Use o aprendizado de máquina para prever o tempo estimado para resolver um caso (ETTR) com base em atributos do caso, como descrição resumida, categoria, prioridade e grupo de atribuição.

Páginas Iniciais do Espaço configurável do CSM

Uma página principal é uma exibição inicial do seu espaço. As páginas iniciais apresentam conteúdo personalizado para a função atribuída a um usuário e fornecem as informações que ele deve começar a trabalhar.

As páginas principais podem incluir listas filtradas, KPIs e outros recursos que permitem acessar informações de um local. As páginas principais do espaço CSM fornecem aos agentes e gestores de atendimento ao cliente listas de casos atribuídos e tarefas de casos, bem como métricas de agentes, grupos e organizações.

Os agentes utilizam as páginas principais como ponto de partida para iniciar o trabalho, onde podem rapidamente analisar e dar prioridade a casos e tarefas de casos, acessar registros e monitorar o desempenho.

Páginas principais do Espaço configurável do CSM

Várias páginas principais para Espaço configurável do CSM estão disponíveis.

Página principal do CSM e **Página principal do CSM — Premium**

Tradução automática

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

Essas páginas principais usam componentes para apresentar listas e métricas. O administrador configura essas informações no Construtor de IU e pode criar páginas principais diferentes para públicos-alvo diferentes.

Duas versões da página principal estão disponíveis com base na ativação do plug-in. Para obter mais informações, consulte Plug-ins da página principal do espaço do CSM.

Painéis do CSM

Esta página principal usa painéis para apresentar informações. Você pode duplicar os painéis fornecidos e modificá-los conforme desejado ou criar painéis e compartilhar esses painéis com outros usuários.

Plug-ins da página principal do espaço do CSM

A tabela a seguir descreve os requisitos de plug-ins para as páginas principal do espaço do CSM.

Requisitos de plug-ins da página principal do CSM

Página principal	Requisitos de plug-ins
Página principal do CSM	Disponível com o plug-in Espaço configurável do CSM (sn_csm_wrkspc).
Página principal do CSM — Premium	Disponível com os seguintes plug-ins: • Espaço configurável do CSM (sn_csm_wrkspc) • Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced).
Painéis do CSM	Disponível com o plug-in Espaço configurável do CSM (sn_csm_wrkspc).

Página principal do CSM

A Página principal do CSM fornece aos usuários listas de casos atribuídos e tarefas de caso, bem como métricas de agente, grupo e organização.

Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem usar a Página principal do CSM para verificar e priorizar rapidamente o trabalho, acessar registros e rastrear o desempenho. Os administradores podem personalizar as páginas principais no UI Builder para atender às suas necessidades de negócio exclusivas.

A Página principal do CSM inclui componentes que exibem informações do caso, além de visualizações que detalham ainda mais os dados do componente. Cada uma das visualizações está conectada a uma fonte de dados. Por exemplo, o componente de **Casos de alta prioridade** inclui visualizações de casos P1 e escalados, além de casos que precisam de atenção.

Nota:
Para garantir que o componente Casos de alta prioridade filtre corretamente, instale o plug-in Status da ação do caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_action_status). Este plug-in adiciona o ausente **action_status** , que não está incluído com o plug-in CSM por padrão. Além disso, certifique-se de que sua instância esteja no patch Xanadu 7 ou posterior.

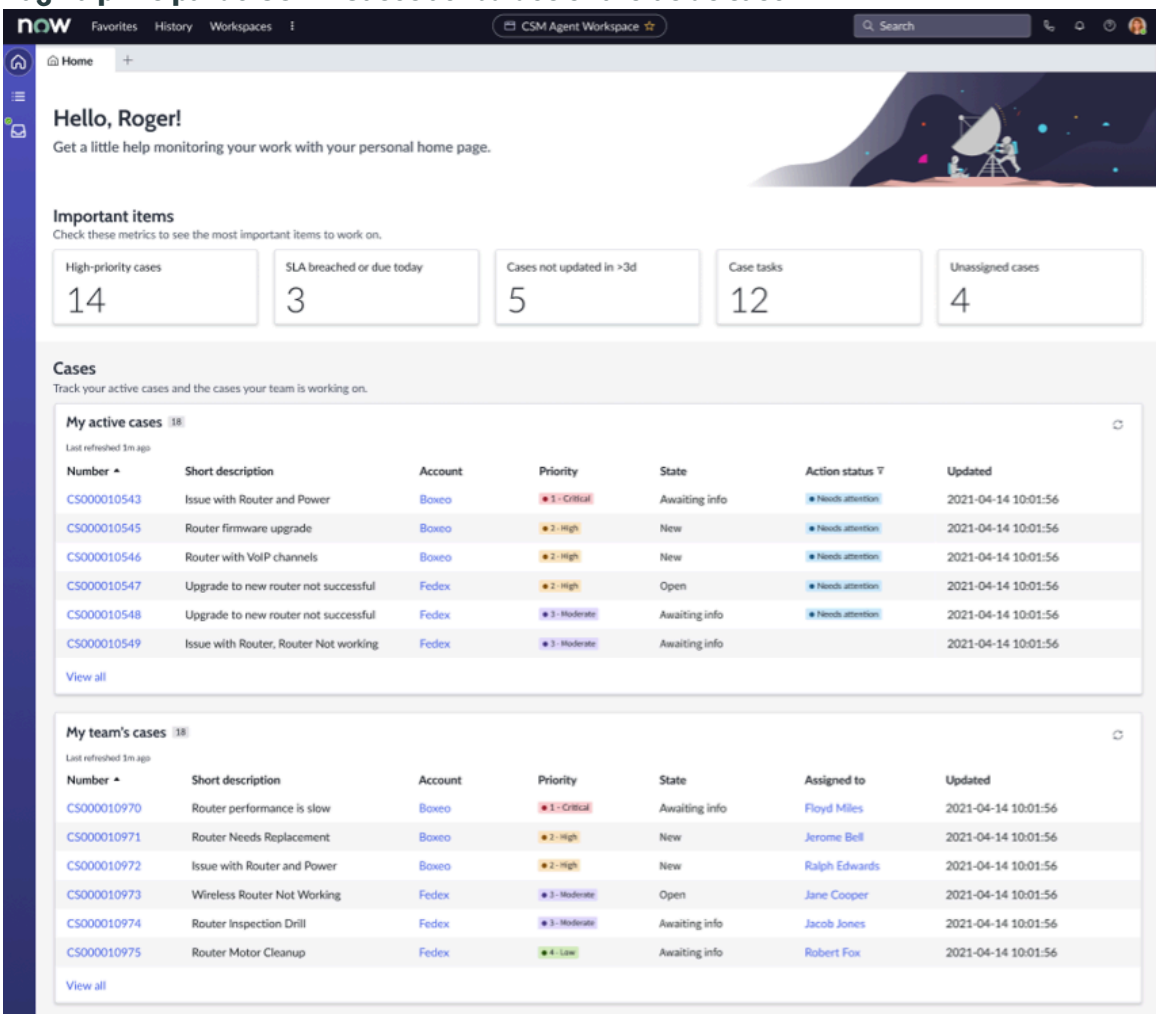
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Página principal do CSM está disponível com Espaço configurável do CSM plug-in (sn_csm_wrkspc). Esta página principal é a página principal padrão do Espaço configurável do CSM.

Nota:
Faça upgrade de clientes que não personalizaram o existente Espaço configurável do CSM a página principal é atualizada automaticamente para a página principal disponível com Yokohama versão. Faça upgrade de clientes que personalizaram o existente Espaço configurável do CSM a página principal deve aceitar manualmente Yokohama página principal.

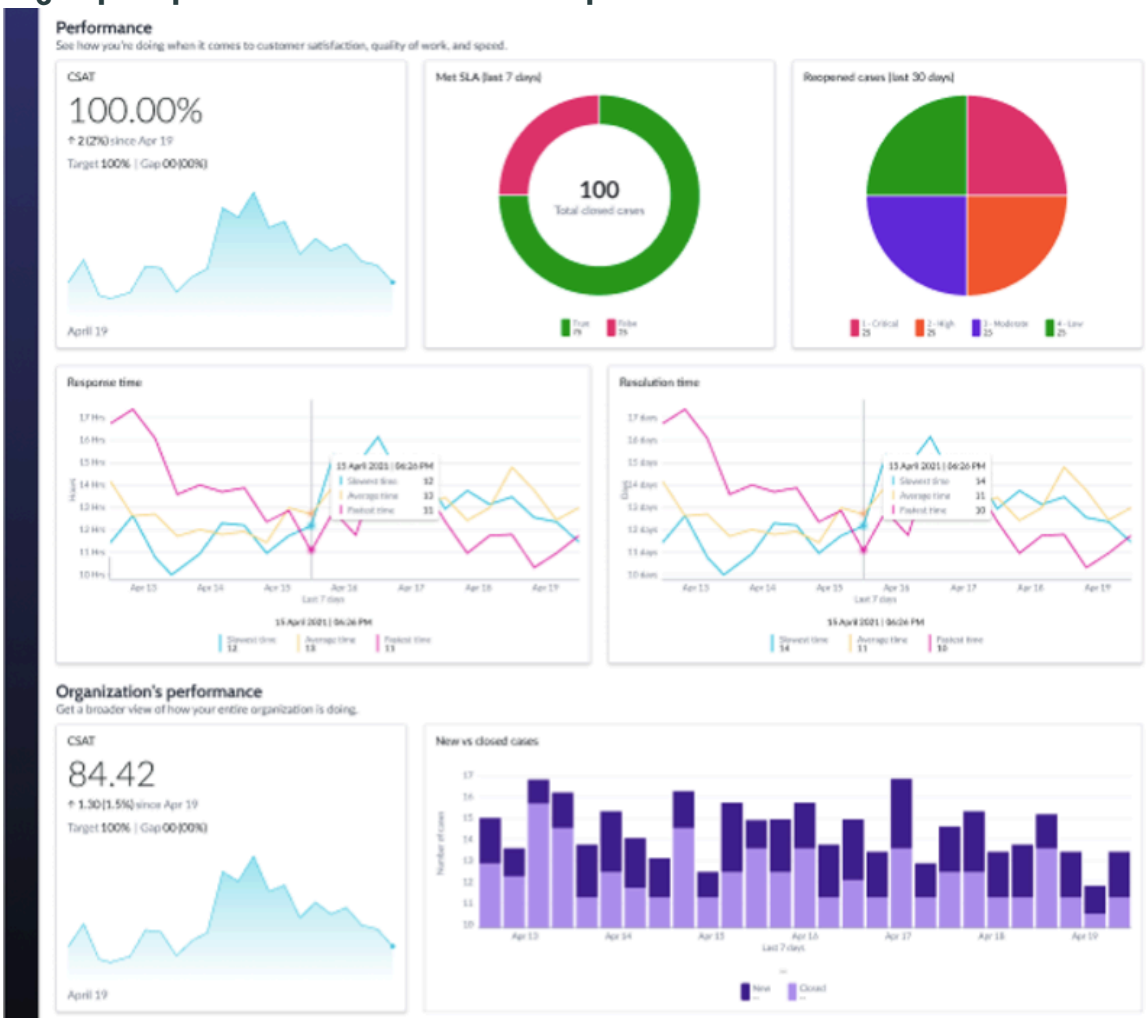
Página principal do CSM - Casos atribuídos e Tarefas de caso



Tradução automática

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

Página principal do CSM - Métricas de desempenho



Seções e componentes da página principal do CSM

A Página principal do CSM inclui diferentes seções e componentes que exibem itens importantes, listas de registros e dados de desempenho.

Seções Página principal do CSM e Página principal do CSM — Premium e componentes

Seção	Descrição
Itens importantes	Esta seção inclui cartões de pontuação únicos que exibem os itens mais importantes de um agente a serem trabalhados. • **Casos de alta prioridade**: incluem casos P1, casos escalados e casos que precisam de atenção. • **ANS violado ou expirado hoje** • **Casos não atualizados em > 3d** • **Tarefas de caso** • **Casos não atribuídos**: casos que não foram atribuídos e pertencem a um dos grupos de atribuição 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.

Seções Página principal do CSM e Página principal do CSM — Premium e componentes

Seção	Descrição
	Selecionar um cartão de pontuação exibe uma lista de registros com as condições do filtro apropriadas.
Casos	Esta seção inclui duas listas de registros: • **Meus casos ativos** • **Casos da minha equipe** Selecionar um número de caso abre uma nova guia e exibe o registro do caso.
Desempenho	Esta seção inclui indicadores que rastreiam o desempenho do agente. • **ANS atendido (últimos 7 dias)** • **Casos reabertos (últimos 30 dias)** Os indicadores a seguir estão disponíveis na seção Desempenho com a ativação do plug-in Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced: • **CSAT**: pontuação de satisfação do cliente com base em casos atribuídos ao agente nos últimos 7 dias. • **Tempo de resposta** • **Tempo de resolução** Selecione um indicador para exibir uma lista filtrada de registros ou uma página de detalhes de KPI.
Desempenho da organização	Esta seção inclui indicadores que rastreiam o desempenho da organização. • **CSAT**: pontuação de satisfação do cliente nos últimos 7 dias. • **Casos novos versus encerrados**: agregação diária de casos novos e encerrados nos últimos 7 dias. Selecione um indicador para exibir uma página de detalhes de KPI. **Nota:** Esta seção está disponível para a Página principal do CSM – Premium, que requer ativação do plug-in Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced.

Tradução automática

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

Criar uma página principal para o CSM Configurable Workspace

Use o UI Builder para criar páginas principais para seus agentes. Para obter mais informações, consulte Crie uma página principal do Espaço configurável do CSM .

Criar múltiplas páginas principais

Você pode criar múltiplas páginas principais. No entanto, apenas uma única página principal é exibida para um usuário. A página principal exibida depende das seguintes configurações:

- A configuração do campo **Ativo**. Este campo deve ser definido como verdadeiro para que uma página principal seja exibida.
- A **Ordem** da página principal. Páginas com um valor de ordem inferior têm precedência sobre páginas com um valor de ordem superior. A página ativa com o menor número de pedido é exibida.
- Se as permissões forem definidas, os usuários poderão ver uma página principal se tiverem a função necessária ou forem membros do grupo de atribuição necessário. Várias funções e condições do grupo de atribuição são tratadas como condições OR.

Página principal do CSM - Premium

A Página principal do CSM - Premium fornece aos usuários listas de casos atribuídos e tarefas de caso, bem como métricas de agente, grupo e organização.

Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem usar a Página principal do CSM - Premium para verificar e priorizar rapidamente o trabalho, acessar registros e rastrear o desempenho. Os administradores podem personalizar as páginas principais no UI Builder para atender às suas necessidades de negócio exclusivas.

A Página principal do CSM - Premium inclui componentes que exibem informações do caso, além de visualizações que detalham ainda mais os dados do componente. Por exemplo, o componente de **Casos de alta prioridade** inclui visualizações de casos P1 e escalados, além de casos que precisam de atenção. Também inclui indicadores e visualizações adicionais no **Desempenho** e. **Desempenho da organização** seções. Cada uma das visualizações está conectada a uma fonte de dados.

A Página principal do CSM - Premium está disponível com os seguintes plug-ins:

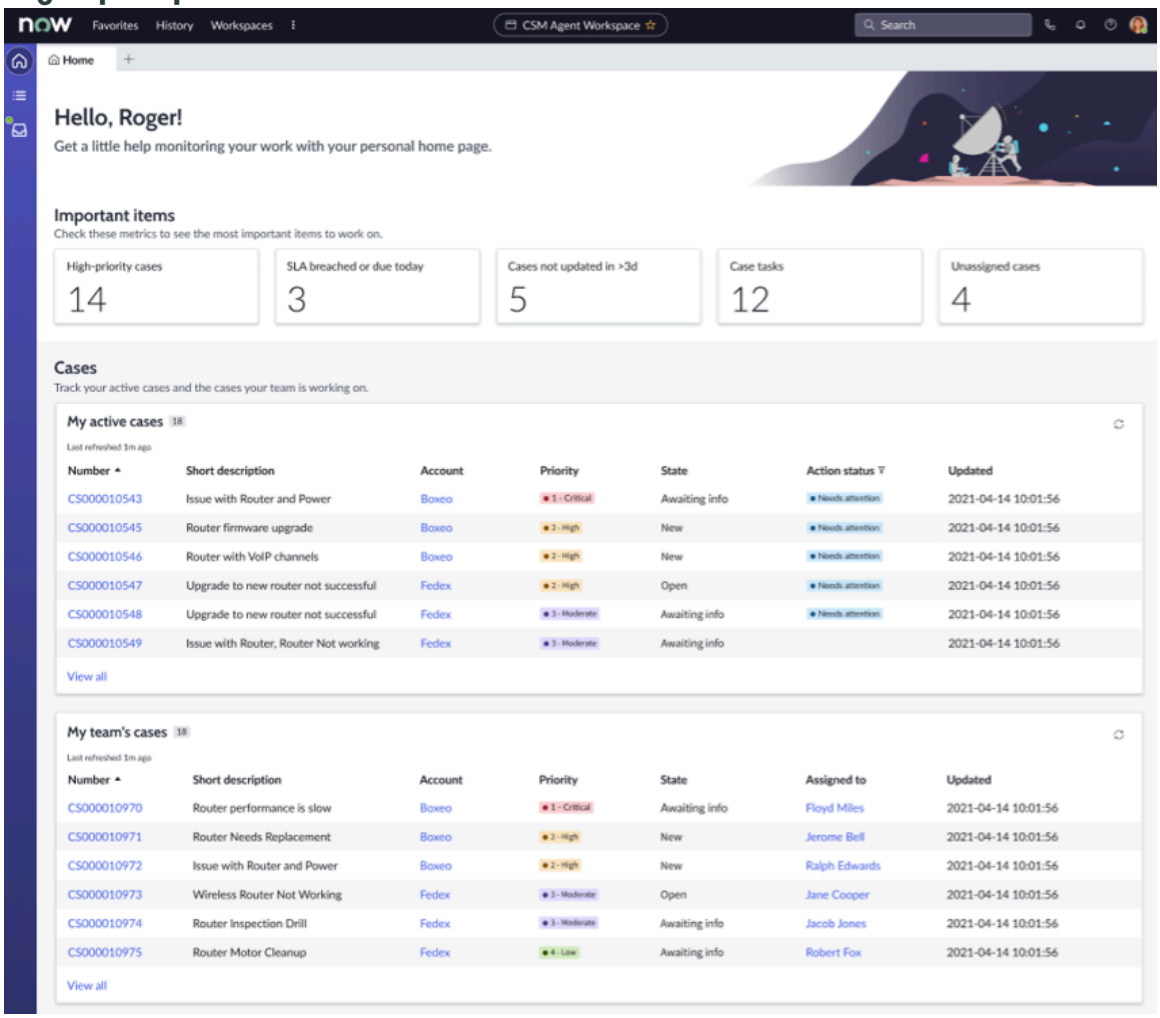
- Espaço configurável do CSM (sn_csm_wrkspc)
- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced).

Nota:
Faça upgrade de clientes que não personalizaram o existente Espaço configurável do CSM a página principal é atualizada automaticamente para a página principal disponível com Yokohama versão. Faça upgrade de clientes que personalizaram o existente Espaço configurável do CSM a página principal deve aceitar manualmente Yokohama página principal.

Tradução automática

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

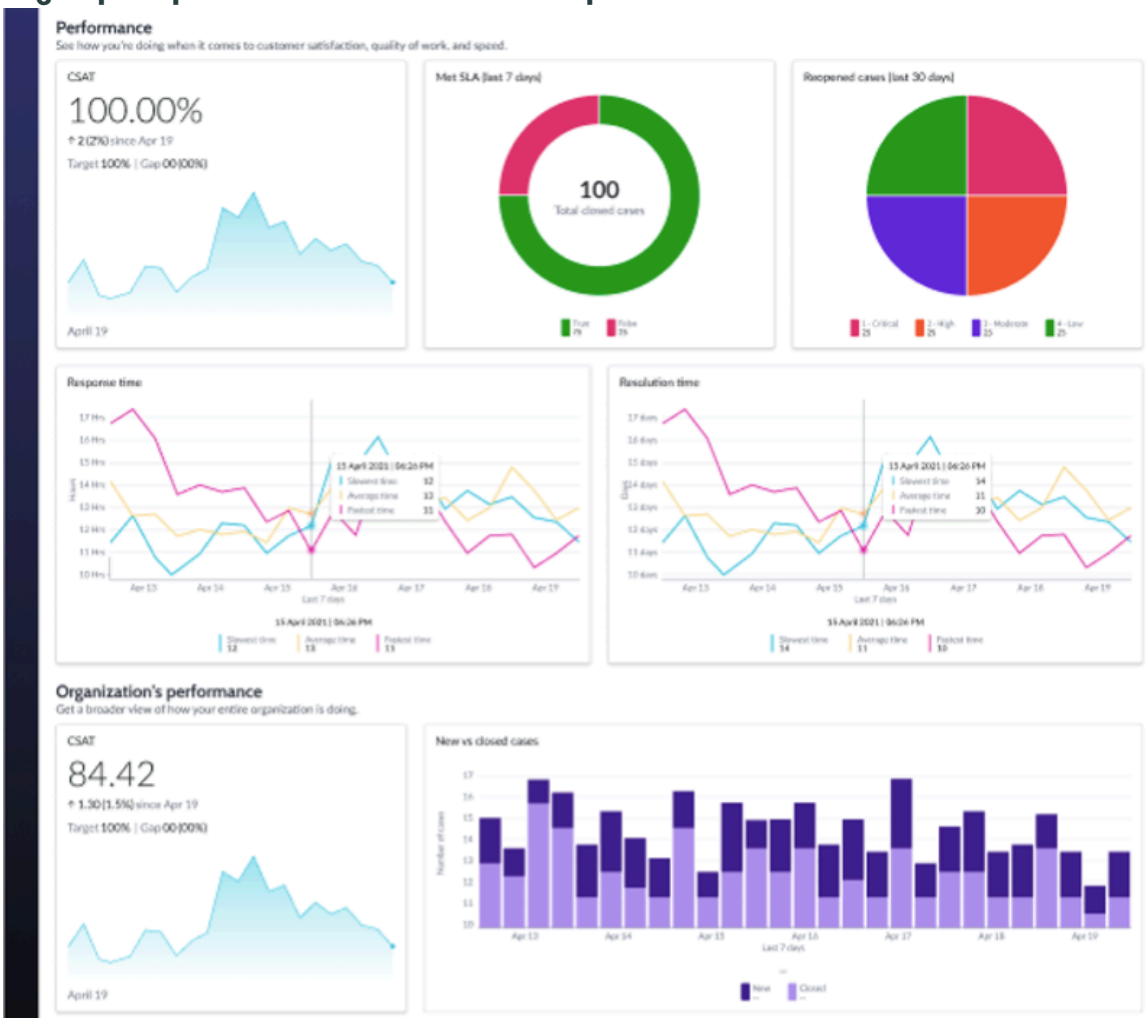
Página principal do CSM - Casos atribuídos e Tarefas de caso



Tradução automática

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

Página principal do CSM - Métricas de desempenho



Página principal do CSM - Seções e componentes premium

A Página principal do CSM inclui diferentes seções e componentes que exibem itens importantes, listas de registros e dados de desempenho.

Seções Página principal do CSM e Página principal do CSM — Premium e componentes

Seção	Descrição
Itens importantes	Esta seção inclui cartões de pontuação únicos que exibem os itens mais importantes de um agente a serem trabalhados. • **Casos de alta prioridade**: incluem casos P1, casos escalados e casos que precisam de atenção. • **ANS violado ou expirado hoje** • **Casos não atualizados em > 3d** • **Tarefas de caso** • **Casos não atribuídos**: casos que não foram atribuídos e pertencem a um dos grupos de atribuição 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.

Seções Página principal do CSM e Página principal do CSM — Premium e componentes

Seção	Descrição
	Selecionar um cartão de pontuação exibe uma lista de registros com as condições do filtro apropriadas.
Casos	Esta seção inclui duas listas de registros: • **Meus casos ativos** • **Casos da minha equipe** Selecionar um número de caso abre uma nova guia e exibe o registro do caso.
Desempenho	Esta seção inclui indicadores que rastreiam o desempenho do agente. • **ANS atendido (últimos 7 dias)** • **Casos reabertos (últimos 30 dias)** Os indicadores a seguir estão disponíveis na seção Desempenho com a ativação do plug-in Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced: • **CSAT**: pontuação de satisfação do cliente com base em casos atribuídos ao agente nos últimos 7 dias. • **Tempo de resposta** • **Tempo de resolução** Selecione um indicador para exibir uma lista filtrada de registros ou uma página de detalhes de KPI.
Desempenho da organização	Esta seção inclui indicadores que rastreiam o desempenho da organização. • **CSAT**: pontuação de satisfação do cliente nos últimos 7 dias. • **Casos novos versus encerrados**: agregação diária de casos novos e encerrados nos últimos 7 dias. Selecione um indicador para exibir uma página de detalhes de KPI. **Nota:** Esta seção está disponível para a Página principal do CSM – Premium, que requer ativação do plug-in Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced.

Tradução automática

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

Criar uma página principal para o CSM Configurable Workspace

Use o UI Builder para criar páginas principais para seus agentes. Para obter mais informações, consulte Crie uma página principal do Espaço configurável do CSM .

Criar múltiplas páginas principais

Você pode criar múltiplas páginas principais. No entanto, apenas uma única página principal é exibida para um usuário. A página principal exibida para você depende das seguintes configurações:

- A configuração do campo **Ativo**. Este campo deve ser definido como verdadeiro para que uma página principal seja exibida.
- A **Ordem** da página principal. Páginas com um valor de ordem inferior têm precedência sobre páginas com um valor de ordem superior.
- Se as permissões estiverem definidas, você poderá ver uma página principal se tiver a função necessária ou for membro do grupo de atribuição necessário. Várias funções e condições do grupo de atribuição são tratadas como condições OR.

Páginas principais do painel

Permita que os usuários exibam, personalizem e compartilhem painéis no Espaço configurável do CSM e usam esses painéis como páginas principais.

Os painéis do espaço permitem que usuários, como agentes e gerentes, configurem e personalizem suas próprias métricas. Esses usuários podem alternar entre painéis disponíveis e modificar listas e métricas de painéis para rastrear informações importantes. Eles também podem compartilhar painéis com colegas de trabalho e entre equipes.

Para exibir painéis do espaço, os administradores do sistema ativam o. Painéis de CSM variante da página principal e configurar privilégios do usuário. Quando configurados, os usuários incluídos no público da página veem a página principal Visão geral do painel no Espaço configurável do CSM e o. painéis padrão incluído com essa página.

Os painéis são representados por blocos na página principal Visão geral do painel. Os blocos individuais mostram o título, o criador, se o painel é certificado e uma indicação de que o usuário conectado marcou o painel.

Benefícios das páginas principais do painel

Usar um painel como uma página principal oferece aos usuários mais flexibilidade. Personalizar facilmente um painel torna a página muito mais utilizável. Os usuários podem criar suas próprias listas e métricas para exibir as informações de que precisam e compartilhar esses painéis com outros usuários. Por exemplo, as equipes podem compartilhar um único painel ou novos agentes podem modificar um painel compartilhado para criar seu próprio. Criar painéis é muito mais rápido porque eles não exigem configuração por um administrador do sistema.

Informações da aplicação

. **Painéis de CSM** A variante da página principal está incluída com o plug-in CSM e FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace).

O aplicativo Espaço configurável do CSM, que inclui o plug-in Espaço configurável do CSM e do FSM, está disponível no 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.

Os painéis padrão disponíveis com esta variante de página principal estão disponíveis dependendo de função do usuário . Alguns desses painéis exigem plug-ins adicionais para ver todas as informações do painel. Estes plug-ins incluem:

- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Atendimento ao cliente (com.snc.pa.customer_service)
- Performance Analytics – Pacote de conteúdo – Customer Service Management – Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)
- Performance Analytics Premium para Atendimento ao cliente (com.snc.pa.premium.cs)
- Performance Analytics - Pacote de conteúdo – Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa)

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 .

Ativando a variante da página principal dos Painéis CSM

. **Painéis de CSM** a variante da página principal é uma variante de página opcional para **Experiência do Espaço configurável do CSM/FSM** . Por padrão, esta variante de página é marcada como inativa e tem um valor de pedido de 0. Quando ativado e definido como o número de pedido mais baixo, o sistema usa **Painéis de CSM** página principal no lugar do padrão Página principal do CSM para os usuários incluídos no público da página.

Nota:
A página principal padrão, Visão geral do painel e painéis padrão incluídos com essa página estão disponíveis no modo somente leitura e são fornecidos como exemplos. É recomendável que você crie e personalize duplicatas da página principal e dos painéis.

Para obter mais informações sobre como ativar uma variante de página e definir a ordem, consulte Definir a ordem da página do registro .

Funções do usuário para a página principal Visão geral do painel

Por padrão, a página principal Visão geral do painel está disponível para usuários com as seguintes funções:

- administrador
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice_manager

Nota:
Usuários com outras funções, como agentes de local ou agentes de relacionamento, continuam a ver o. **Página principal do CSM** .

O administrador do sistema pode mudar essas funções padrão configurando o público da página. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Saiba mais sobre os públicos
- Adicione um público à sua página do 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.

As funções determinam o acesso de exibição aos painéis disponíveis com a página principal Visão geral do painel. Para obter detalhes, consulte Painéis padrão .

A função de agente de gestão de serviços (sn_esm_agent) contém a função de criador de visualizações de dados (viz_creator), que é uma função associada ao Designer de visualizações e à Biblioteca de visualizações. Usuários com a função viz_creator podem criar visualizações. As funções de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) e agente de atendimento ao consumidor (sn_customerservice.consumer_agent) contêm a função sn_esm_agent. Para obter mais informações, consulte Data visualizations in Platform Analytics .

Visão geral do painel Painéis padrão da página principal

Quatro painéis estão disponíveis com a página principal Visão geral do painel. Esses painéis estão disponíveis no modo somente leitura para todos os usuários, incluindo a função de administrador. Os usuários podem duplicar esses painéis e fazer as mudanças desejadas nos painéis duplicados.

Nota:
Esses painéis também estão disponíveis em Platform Analytics experience .

A página principal Visão geral do painel inclui os seguintes painéis para agentes.

- Agente de atendimento ao cliente
- Agente de atendimento ao cliente - Avançado

A página principal Visão geral do painel inclui os seguintes painéis para gerentes e administradores.

- Agente de atendimento ao cliente
- Agente de atendimento ao cliente - Avançado
- Gerente de atendimento ao cliente
- Gerente de atendimento ao cliente - Avançado

Espaço configurável do CSM painéis da página principal

Página principal	Detalhes
Agente de atendimento ao cliente	Disponível com Espaço configurável do CSM plug-in (com.snc.uib.csm_agent_workspace). Pronto para uso, o painel do Agente de atendimento ao cliente inclui os widgets no **Meu trabalho** guia. **Nota:** A guia não está visível porque é a única guia no painel. Ativar o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Atendimento ao cliente (com.snc.pa.customer_service) fornece o painel completo do agente de atendimento ao cliente com todas as guias.
Agente do Atendimento ao cliente - Avançado	Disponível com 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.

Espaço configurável do CSM painéis da página principal

Página principal	Detalhes
	• Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics – Pacote de conteúdo – Customer Service Management – Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced) Ativar o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo – Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa) adiciona dois widgets adicionais à guia Tendências organizacionais: • Meus casos com problemas • Minhas KBs criadas
Gerente de atendimento ao cliente	Disponível com os seguintes plug-ins: • Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Atendimento ao cliente (com.snc.pa.customer_service) Ativar o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Atendimento ao cliente (com.snc.pa.customer_service) fornece o painel completo do Customer Service Manager com todas as guias.
Gerente de atendimento ao cliente - Avançado	Disponível com os seguintes plug-ins: • Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics – Pacote de conteúdo – Customer Service Management – Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced) Ativar o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo – Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa) adiciona a guia Análise de atribuição de trabalho ao painel Customer Service Manager - Advanced.

Certificação de um painel

Usuários com a função de administrador podem certificar um painel para indicar que ele é aprovado pela empresa e recomendado para uso. Os painéis padrão disponíveis na página principal Visão geral do painel são certificados e os administradores não podem mudar essa configuração. Os administradores só podem certificar novos painéis. Para obter mais informações, consulte Certify a Platform Analytics dashboard .

Trabalhar com painéis

Os agentes podem criar seus próprios painéis e compartilhar esses painéis com outros agentes ou grupos de atribuição. Por exemplo, os agentes podem criar painéis com

Tradução automática

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

métricas e listas compatíveis com atribuições específicas, como uma atribuição temporária de fim de semana.

Na página principal Visão geral do painel, gerentes e agentes podem fazer o seguinte:

- Exiba os painéis padrão disponíveis para sua função.
- Filtre os painéis disponíveis.
- Selecione um bloco de painel para exibir o painel em uma nova guia. Se mais de um painel estiver disponível, o usuário poderá alternar entre os painéis disponíveis fazendo uma seleção no seletor de painel.
- Duplique e personalize os painéis padrão.
- Exiba detalhes do painel, como o nome, a descrição e a visibilidade do painel.
- Edite painéis usando um painel de configuração.
- Compartilhe painéis com outros usuários ou grupos e conceda direitos de edição ou somente exibição.
- Criar novos painéis.
- Crie e compartilhe elementos de visualização do Espaço de análise da plataforma .

Consulte as descrições da tarefa na tabela a seguir para obter mais informações.

Tarefas do usuário da página principal do painel

Tarefa	Descrição
Exiba os painéis padrão disponíveis para sua função	**1.** Selecionar **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**. A página principal Visão geral do painel exibe os painéis disponíveis. **2.** Selecione um bloco de painel para exibir o painel em uma nova guia.
Visualizar detalhes do painel	**1.** Selecione um painel. **2.** Selecione o ícone de informações ( ) Para abrir o painel Detalhes.
Painéis de filtro	Várias opções de filtro estão disponíveis na página principal Visão geral do painel. Os usuários podem filtrar os painéis disponíveis das seguintes maneiras: • Por nome ou proprietário (na barra de pesquisa) • Recente: Mostra painéis criados recentemente • Marcado: Mostra somente seus painéis marcados. • Certificado: Mostra somente os painéis que foram certificados por um administrador. • Criado por mim: Mostra somente os painéis que você criou.

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	• Compartilhado comigo: Mostra somente os painéis que foram compartilhados com você. • Todos: Mostra todos os painéis aos quais você tem acesso.
Duplicar um painel	**1.** Selecione o menu Mais ações ( ). **2.** Selecione **Duplicado** . **3.** Na janela pop-up Painel de duplicação, insira um **Novo nome** e um **Descrição** . **4.** Selecione **Duplicado** na janela pop-up. **5.** Para acessar o painel duplicado: ○ Selecione **Abra-o.** na mensagem informativa. ○ Selecione o bloco do painel na página principal Visão geral do painel. Para obter mais informações, consulte Duplicate a Platform Analytics dashboard .
Editar um painel	**1.** Selecione **Editar**. **2.** Selecione a guia do painel desejada. **3.** Edite um elemento existente ou adicione um novo elemento. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte Edit Platform Analytics dashboards .
Compartilhar um painel	**1.** Selecione o menu Mais ações ( ). **2.** Selecione **Compartilhar** . **3.** Na janela pop-up Compartilhar painel, adicione usuários, grupos ou funções em **Conceder acesso a.** campo. **4.** Se desejar, habilite a caixa de seleção que habilita permissões para o painel. **5.** Selecione uma das opções **Adicionar como visualizador** ou **Adicionar como editor** . **6.** Os usuários, grupos ou funções selecionados são adicionados à seção Gerenciar acesso. Aqui, você pode mudar as permissões. **7.** Clique em **Confirmar**. Para obter mais informações, consulte Share a Platform Analytics dashboard .

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
Criar painel	**1.** Na página principal Visão geral do painel, selecione **Criar novo painel** . **2.** Na janela pop-up Novo painel, selecione **Editor em linha** . **3.** Forneça um **Nome** e um **Descrição** e selecione **Criar novo painel** . O novo painel é aberto no modo de edição. **4.** Adicione novos elementos ao painel. Para obter mais informações sobre esta etapa, consulte Create a dashboard with the in-line editor . Ao criar um painel com o editor em linha, vários elementos estão disponíveis para ajudá-lo a organizar e preencher as informações em seu painel. Para obter mais informações, consulte Exploring Platform Analytics dashboards .
Imprima um painel	**1.** Selecione o menu Mais ações ( ). **2.** Selecione **Compatível com impressão** . Para obter mais informações, consulte Print a Platform Analytics dashboard .
Marcar um painel como favorito	**1.** Selecione o menu Mais ações ( ). **2.** Selecione **Adicionar aos favoritos** . Para obter mais informações, consulte Bookmark a Platform Analytics dashboard .

Espaço configurável do CSM cabeçalhos de formulário

Cabeçalhos de formulário em Espaço configurável do CSM forneça uma visão rápida das informações do caso, da conta ou do contato.

Cabeçalhos de formulário incluem um valor primário e vários valores secundários. Você pode configurar as informações incluídas no cabeçalho do formulário para os formulários Caso, Conta e Contato.

Valores do cabeçalho do formulário

Formulário	Valor primário	Valores Secundários
Caso	Descrição resumida	• Conta e contato (B2B) • Consumidor (B2C) • Prioridade • 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.

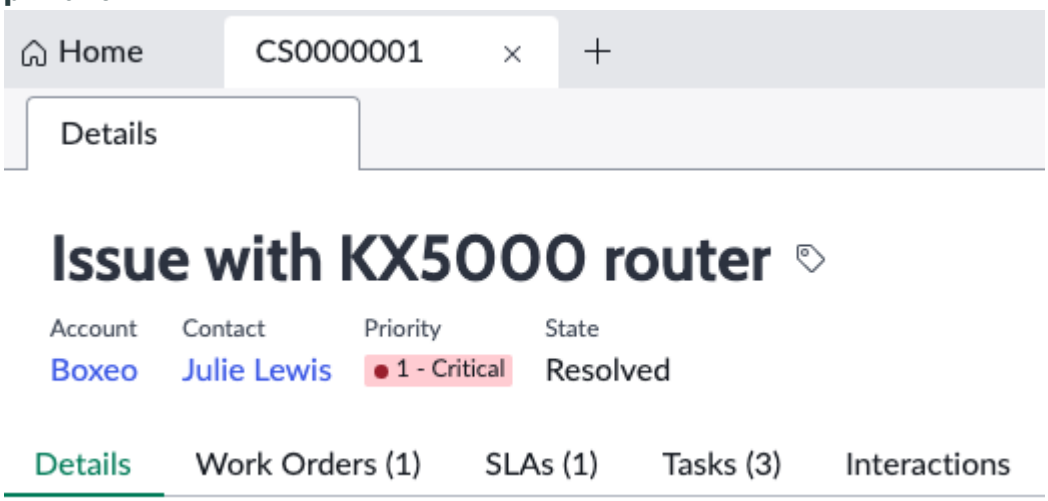
Valores do cabeçalho do formulário

Formulário	Valor primário	Valores Secundários
Conta	Conta	Contato primário
Contato	Contato	Conta

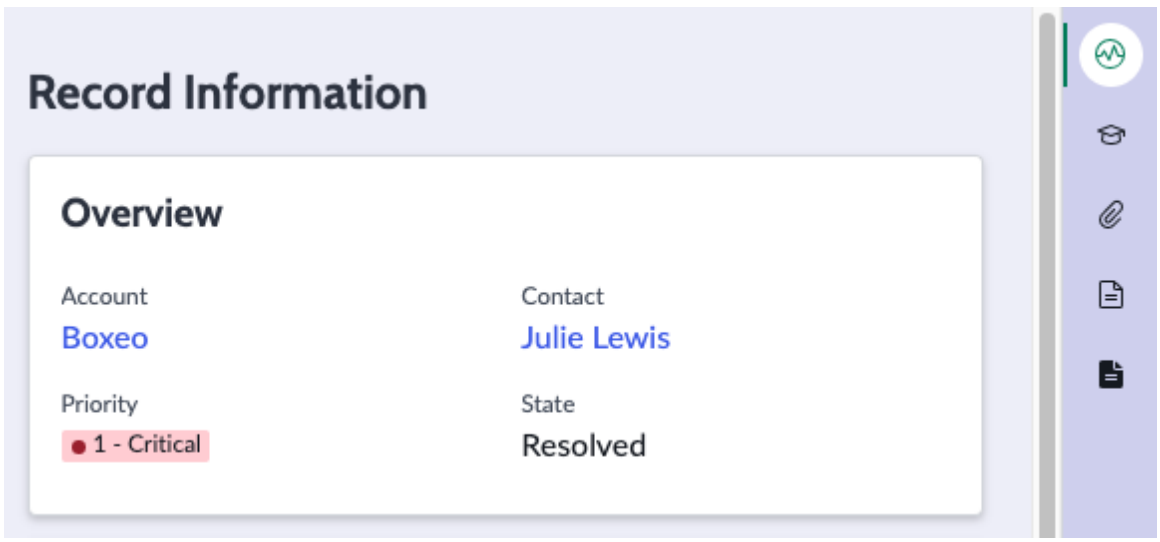
Exibindo valores secundários do cabeçalho do formulário

Você pode configurar o cabeçalho do formulário para exibir valores secundários abaixo do valor primário ou no painel lateral contextual. . `record_secondary_values_location`a propriedade controla esta configuração.

Valores secundários do cabeçalho do formulário do caso exibidos abaixo do valor primário



Valores secundários do cabeçalho do formulário Caso exibidos no painel lateral contextual



Consulte os tópicos a seguir para obter mais informações sobre como configurar cabeçalhos de formulário em Espaço configurável do CSM:

Tradução automática

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

- Configure um cabeçalho de formulário em Espaço configurável do CSM
- Exiba a faixa de opções do formulário e os valores secundários do cabeçalho do formulário no painel lateral contextual

Nota:
Uma configuração de cabeçalho de formulário, **Configuração do cabeçalho do espaço configurável do CSM/FSM** , está incluído com Espaço configurável do CSM.

Componentes do cabeçalho do formulário

Para Espaço configurável do CSM, o cabeçalho do formulário é composto por componentes individuais que podem ser configurados com Construtor de IU .

Os componentes individuais fornecem aos clientes opções de configuração flexíveis e granulares. Os clientes podem controlar o posicionamento, o tamanho e o espaçamento desses componentes, dando a eles a capacidade de mostrar informações adicionais que os agentes podem precisar.

O componente Bloco de valor de dados é usado para exibir valores secundários no cabeçalho do formulário e no painel lateral contextual. .

Espaço configurável do CSM faixa de opções e componentes do formulário

A faixa de opções do formulário inclui componentes que exibem informações relevantes sobre um caso e fornece aos agentes uma visão geral rápida dos detalhes do caso. Esses componentes podem incluir um resumo do contato ou do consumidor, uma linha do tempo e detalhes do ANS.

Além de exibir informações do caso, os agentes podem usar links nos componentes da faixa de opções para fazer chamadas telefônicas ou criar mensagens de e-mail. Os agentes também podem mostrar ou ocultar a faixa de opções conforme necessário clicando em um botão na parte superior da faixa de opções.

Componentes da faixa de opções da Gestão de atendimento ao cliente

Para Customer Service Management, você pode configurar a faixa de opções do formulário Caso para incluir um ou mais dos componentes da faixa de opções disponíveis:

- Cliente 360
- Linha do tempo
- ANS ativos
- Componente Tempo para resolver

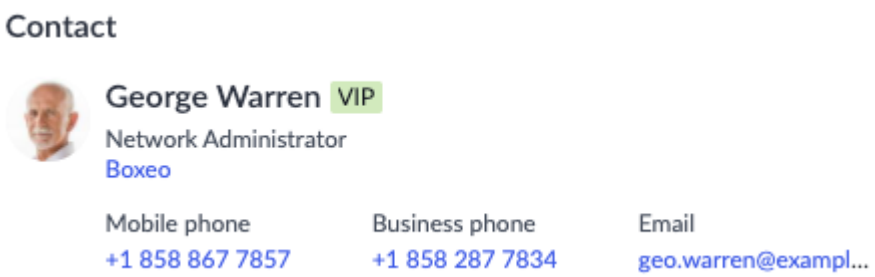
Componente da faixa de opções do cliente 360

O componente Customer 360 exibe informações do cliente, como o nome do contato ou do consumidor, endereço de e-mail e números de telefone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da faixa de opções do cliente 360



Você pode configurar o componente Cliente 360 para exibir diferentes campos, como os campos descritos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Cabeçalho	O cabeçalho inclui informações do cliente. • Para clientes B2B: Exibe o. **Contato primário** ou **Contato** . • Para clientes B2C: Exibe o. **Consumidor** . • Para contatos internos com a função de contato de proxy (sn_customerservice.proxy_contact): exibe o. **Contato interno** . **Nota:** Requer o plug-in Extensão CSM para Contatos de proxy (com.snc.csm_proxy_contacts).
Avatar	Uma representação gráfica da identidade do cliente, como uma imagem ou ícone.
Nome	O nome do cliente.
Título	O cargo do cliente.
Conta	Para clientes B2B, a conta associada ao contato.
Números de telefone	• Para contatos: **Telefone celular** e. **Telefone comercial** • Para consumidores: **Telefone celular** e. **Telefone residencial**
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do cliente.

O componente Customer 360 oferece suporte à referência com pontos em tabelas de referência selecionadas. Você pode exibir campos dessas tabelas:

- Usuário [sys_user]
- Contato [customer_contact]
- Consumidor [csm_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.

Se você configurar o componente Cliente 360 para exibir informações de um campo com referência com pontos, o rótulo desse campo mostrará Coluna nome em vez de Table.Column nome.

Nota:
Para clientes B2B, o componente Cliente 360 também pode incluir marcadores coloridos que indicam contas de pessoa muito importante (VIP) e contas escaladas.

No componente Cliente 360, os agentes podem executar as seguintes ações.

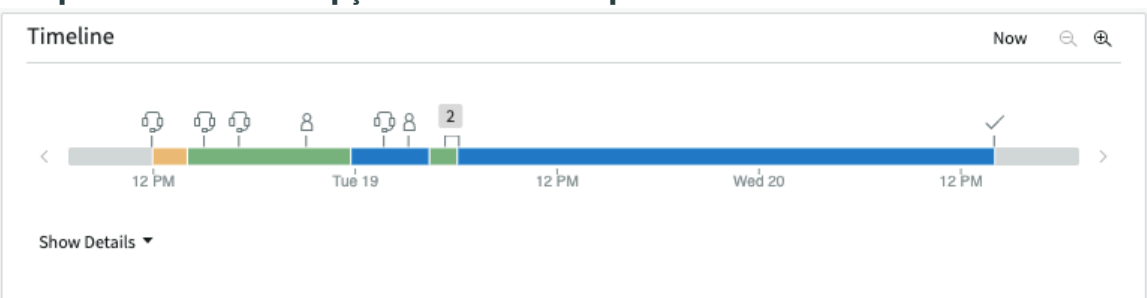
Ação	Descrição
E-mail para um contato ou consumidor	Os agentes clicam no endereço em **E-mail** campo para enviar um e-mail para o contato ou consumidor. Esta ação abre um novo e-mail no editor de e-mail com os seguintes campos automaticamente -preenchido: • .: o contato ou endereço de e-mail do consumidor • **Assunto** número do caso e a descrição resumida
Ligue para um contato ou consumidor	Se a integração de telefone estiver habilitada, os agentes clicarão em um número em um dos campos de número de telefone para ligar para o contato ou consumidor. A janela OpenFrame exibe informações sobre o contato ou o nome do consumidor e a conta.
Exiba o registro da conta	Os agentes clicam em **Conta** link para abrir o registro da conta.

Componente da faixa de opções da linha do tempo

O componente da linha do tempo exibe um resumo cronológico das atividades do caso, incluindo mudanças de estado do caso e interações entre o agente e o solicitante (normalmente o cliente). Ele também mostra quanto tempo o executante e o solicitante gastaram no caso.

Nota:
O administrador do espaço pode selecionar a função de agente ao configurar os atributos do componente da linha do tempo.

Componente da faixa de opções da linha do tempo



A linha do tempo usa ícones para exibir eventos e cores para mostrar intervalos de tempo, como quando o caso está com o agente ou o cliente. Os agentes podem apontar para ícones de evento na linha do tempo para exibir dicas de ferramentas com informações adicionais.

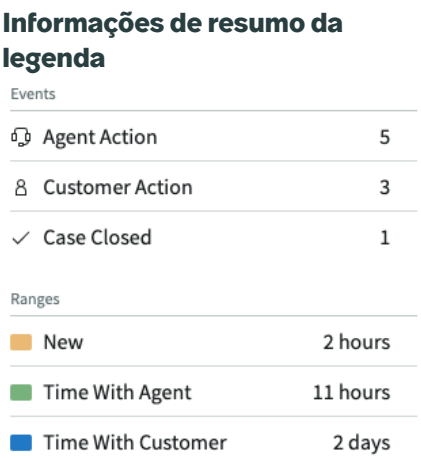
Tradução automática

© 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.

Nota:
O componente da linha do tempo usa a configuração do modelador de resolução para a tabela Entidade selecionada, por exemplo, a tabela Caso.

A linha do tempo inclui os seguintes recursos:

Recursos da linha do tempo

Recurso de linha do tempo	Descrição
Datas globais de início e término	A data de início global é a data em que o caso foi criado. A data de término global é a data em que o caso foi encerrado.
Datas de início e de término	As datas de início e término que identificam uma janela de tempo específica na linha do tempo. A janela padrão é de uma semana. • A data de término padrão é a data atual. • A data de início padrão é a data atual menos 7 dias.
Cabeçalho	Um título configurável para a linha do tempo. Com a função de administrador do sistema, você pode adicionar um título no **Nome** Campo no formulário Configuração da faixa de opções.
Legenda	Clique em **Mostrar detalhes** para exibir informações de resumo de evento e intervalo. 
Eventos	Os eventos são representados na linha do tempo usando ícones. Cada tipo de evento tem um ícone exclusivo correspondente. A hora em que um evento ocorreu também é capturada para que os eventos sejam exibidos na linha do tempo em ordem cronológica.
Eventos agrupados	Eventos que ocorrem próximos uns dos outros podem ser agrupados e representados usando um ícone de grupo. Quando os eventos são agrupados, a linha do tempo exibe um ícone de selo com o número de eventos 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.

Recursos da linha do tempo

Recurso de linha do tempo	Descrição
Resumos de eventos	Os resumos de eventos aparecem na legenda da linha do tempo. Cada resumo lista o evento e o número de vezes que ele ocorreu. **Nota:** Um resumo de evento inclui ocorrências do evento ao longo da vida útil do objeto visualizado na linha do tempo.
Intervalos de tempo	Os intervalos de tempo são representados na linha do tempo usando cores. Cada intervalo tem uma cor exclusiva correspondente e uma hora de início e término. Os seguintes intervalos padrão incluem: • Azul: Com o agente • Verde: Com o cliente
Resumos do intervalo de tempo	Os resumos do intervalo de tempo aparecem na legenda da linha do tempo. Cada resumo lista o intervalo, a cor correspondente e a duração total. **Nota:** Um resumo de intervalo inclui ocorrências do intervalo ao longo da vida útil do objeto visualizado na linha do tempo.
Dicas da ferramenta	Aponte para os ícones de evento para exibir informações adicionais.
Zoom	Amplie a linha do tempo para ver mais detalhes em uma janela de tempo menor ou reduza o zoom para ver mais eventos em uma janela de tempo maior. • Clique nos ícones de ampliar ou reduzir na linha do tempo. • Use os recursos de aumentar e diminuir zoom no teclado (**Ctrl** . **.** e. **Ctrl** . **-**). • Use os recursos de aumentar e diminuir zoom no cursor.
Panorâmica	Deslocar para a esquerda e para a direita para exibir eventos mais recentes ou mais antigos. • Deslocar para a esquerda na linha do tempo para exibir eventos mais antigos clicando no ícone de cursor esquerdo (**.**). A panorâmica para a esquerda é interrompida quando a linha do tempo atinge a data de início global 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.

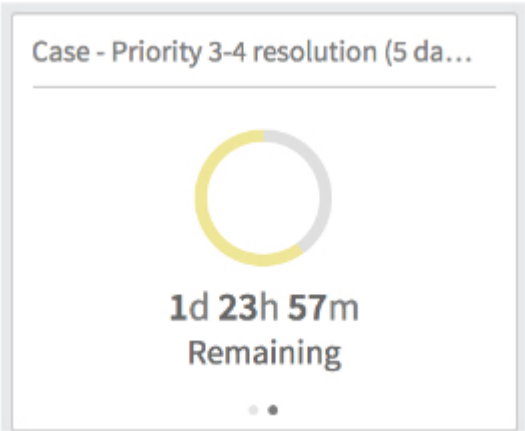
Recursos da linha do tempo

Recurso de linha do tempo	Descrição
	• Deslocar para a direita na linha do tempo para exibir eventos mais recentes clicando no ícone de cursor direito (**>**). A panorâmica para a direita é interrompida quando a linha do tempo atinge a data de término global especificada.
Redefina a linha do tempo	Clique em **Agora** para redefinir a linha do tempo para a exibição padrão após a panorâmica ou o zoom. A linha do tempo é redefinida usando a hora em que o botão foi clicado como data e hora de término.
Mensagens	A linha do tempo exibe mensagens para os seguintes eventos: • Não há dados a serem exibidos. • A linha do tempo apresenta um erro de carregamento.

Componente de ANS ativo

O componente ANS ativo exibe ANS ativos para o caso, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações. Se um caso tiver vários SLAs, o ANS com o prazo mais iminente será mostrado primeiro. Apontar para o componente ANS exibe as setas de navegação esquerda e direita que os agentes podem usar para exibir os outros SLAs.

Componente da faixa de opções do ANS



A codificação por cores no componente indica o tempo restante para o ANS:

- Verde: 0 a 50%
- Amarelo: 50 a 75%
- Laranja: 75–99%
- Vermelho: 100% ou violado

Tradução automática

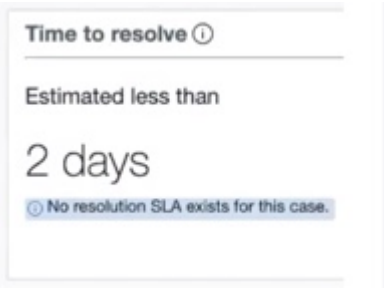
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Componente Tempo para resolver

O componente Tempo de resolução exibe o tempo estimado necessário para que um agente resolva o caso.

Nota:
O componente Tempo de resolução requer o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Tempo estimado para resolver um caso .

Componente Tempo para resolver



Nesta imagem, o tempo estimado que o agente precisará para resolver o caso aberto é de 0 a 2 dias. Portanto, o valor do limite superior é exibido. O tempo estimado é calculado a partir da hora em que o caso foi criado. Se o intervalo, por exemplo, estiver entre 2 e 4 dias, os valores de limite inferior e superior serão exibidos.

. **Tempo de resolução** O componente também exibirá a previsão de violação de ANS se o caso estiver anexado a um ANS.

A seguir está uma lista de mensagens de ANS exibidas e a ação necessária quando elas aparecem.

Mensagens de ANS	Tarefa
Não há ANS de resolução para este caso	Defina o valor em **Destino** campo para **Resolução** em **Definição de ANS** formulário.
Repare o ANS de resolução para adicionar o horário da violação	Clique em **Reparo** No formulário ANS de tarefa.
Alta probabilidade de violação de resolução de ANS	Nenhum(a)
Alta improbabilidade de violação de resolução de ANS	Nenhum(a)
Alta probabilidade de violação de ANS	Nenhum(a)
Improbabilidade de violação de resolução de ANS	Nenhum(a)

Configurar componentes da faixa de opções

Você pode configurar os componentes da faixa de opções da seguinte forma:

- Para Espaço do agente do CSM, você pode configurar o layout da faixa de opções se tiver a função de administrador do espaço (workspace_admin). Isso inclui os componentes a serem exibidos na faixa de opções, a ordem em que os componentes aparecem e a largura do componente. Você também pode configurar atributos de exibição para alguns dos 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.

Para alguns dos componentes, você também pode configurar atributos, como os campos a serem incluídos no componente Customer 360.

- Para Espaço configurável do CSM, você pode criar uma configuração da faixa de opções e adicionar essa configuração a uma configuração da faixa de opções. Para obter mais informações, consulte Defina uma configuração da faixa de opções em Espaço configurável do CSM.

Nota:
Uma configuração de faixa de opções, **Configuração da faixa de opções do Espaço configurável do CSM/FSM** , está incluído com Espaço configurável do CSM.

Você também pode exibir a faixa de opções do formulário no painel lateral contextual. Para obter mais informações, consulte Exiba a faixa de opções do formulário e os valores secundários do cabeçalho do formulário no painel lateral contextual .

As configurações da faixa de opções nos espaços do CSM são compatíveis com a separação de domínios.

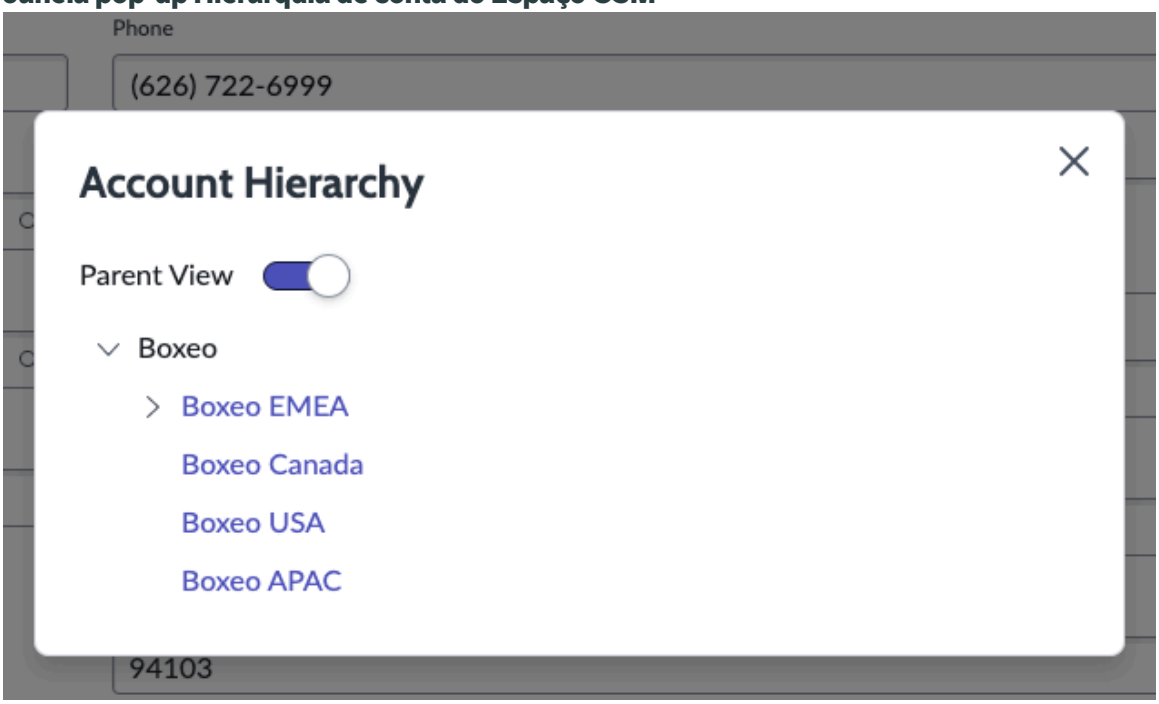
Espaço configurável do CSM recursos de formulário

Espaço configurável do CSM os recursos de formulário incluem hierarquia de contas, anotações de tratamento especial e ações do agente.

Hierarquia de conta

No formulário Conta, os agentes de atendimento ao cliente podem clicar no ícone Abrir hierarquia ( ) no **Nome** Campo para ver os relacionamentos da conta primária-secundária na janela pop-up Hierarquia de contas. A hierarquia de contas está disponível para contas que têm uma conta primária ou secundária.

Janela pop-up Hierarquia de conta do Espaço CSM



A hierarquia de contas usa uma estrutura de árvore para mostrar as contas primária, secundária e irmã. A exibição primária exibe a conta atual, a conta primária (se aplicável)

Tradução automática

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

e todas as contas secundárias ou irmãs. A exibição completa exibe toda a estrutura da organização a partir da conta raiz. A conta atual é realçada na estrutura da conta.

Os agentes de atendimento ao cliente podem:

- Expandir e recolher a estrutura de árvore.
- Alterne entre a exibição primária e a exibição completa da hierarquia de contas.
- Clique em uma conta para abrir o formulário Conta em uma subguia.

Para obter informações sobre como criar uma hierarquia de contas, consulte Hierarquia de contas .

Informações de tratamento especial

Anotações de tratamento especial trazem informações importantes sobre registros individuais para a atenção do agente de atendimento ao cliente. Se anotações de tratamento especial estiverem disponíveis para um registro, essas anotações serão exibidas em uma janela pop-up quando o registro for aberto em um espaço de CSM. As anotações também podem ser exibidas em uma lista integrada ou em uma lista relacionada em um formulário de registro. As anotações são ordenadas por prioridade na janela pop-up e nas listas.

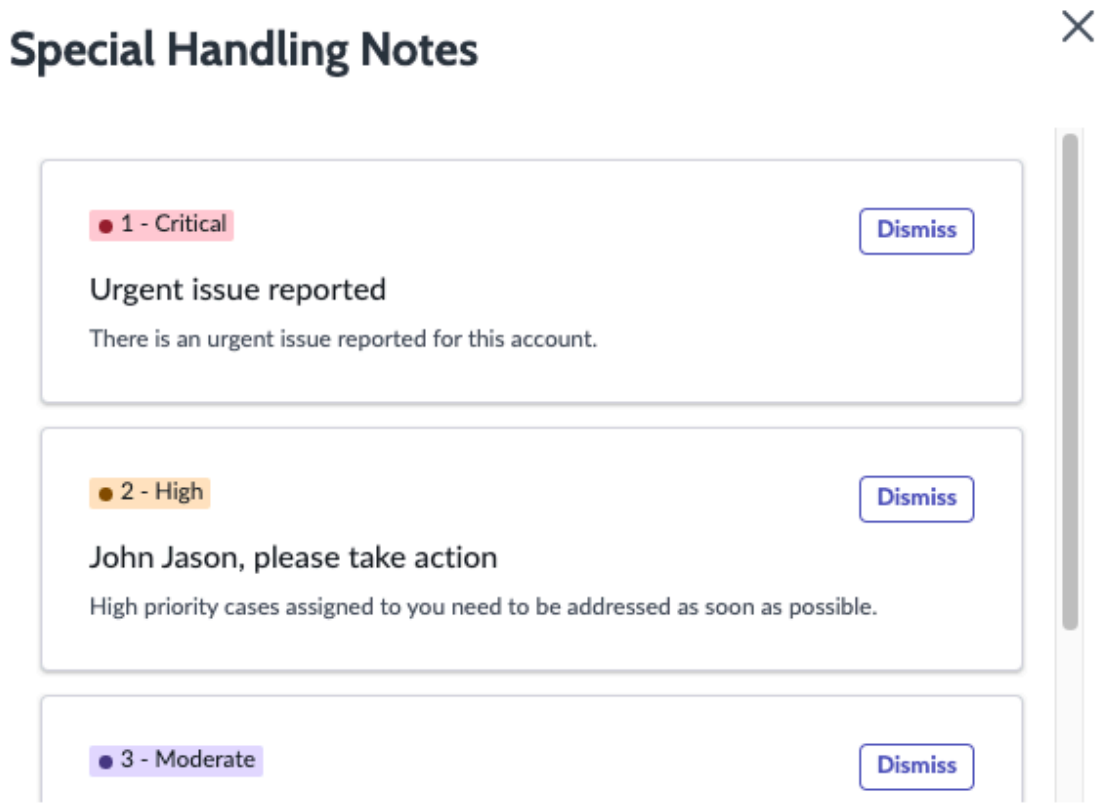
Os agentes podem ver a prioridade, a descrição resumida e a mensagem de cada anotação. Uma anotação pode ser atribuída a uma das seguintes prioridades, que também têm cores associadas.

- Prioridade 1 - vermelho
- Prioridade 2 - laranja
- Prioridade 3 - roxo
- Prioridade 4 - cinza

Tradução automática

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

Janela pop-up de anotações de tratamento especial



Os agentes podem:

- Ignorar anotações individuais. Quando todas as anotações são descartadas, a janela pop-up é fechada.
- Feche a janela.

No módulo Notas de tratamento especial na interface da plataforma:

- Usuários com a função sn_shn.admin podem configurar anotações de tratamento especial e especificar propriedades.
- Usuários com as funções sn_shn.admin ou sn_customerservice_manager podem criar anotações de tratamento especiais.

Para obter mais informações sobre como configurar o recurso de anotações de tratamento especial, consulte Visão geral de anotações de tratamento especial .

Ações do agente

As ações disponíveis para os agentes de atendimento ao cliente aparecem no cabeçalho do formulário como botões ou itens de menu.

Para Espaço configurável do CSM, Você pode vincular ações de IU a ações de formulário. Para obter mais informações, consulte Configure uma ação de formulário em Espaço configurável do CSM.

. **Criar Conhecimento** a ação requer a seguinte 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.

- Ative o plug-in Instalador avançado da Gestão de conhecimento (com.snc.knowledge_advanced.installer).
- Defina **sn_customerservice.enable_knowledge_kcs** propriedade como verdadeira.
- Defina o modelo de artigo do KCS como verdadeiro (navegue até **Conhecimento** > **Administração** > **Modelos de Artigo**).

Assistência do agente

A Assistência do agente está disponível no formulário de interação em Espaço configurável do CSM. Usuários com a função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) podem usar a Assistência do agente para pesquisar informações de uma interação. Por padrão, as fontes de pesquisa disponíveis incluem Artigos de conhecimento, Catálogo de serviços e Comunidade ServiceNow blogs e publicações.

Para obter mais informações sobre como habilitar Ações recomendadas - Pesquisa com IA e desabilitar a Assistência do agente, consulte Habilite a Pesquisa com IA no Ações recomendadas.

Guias da sessão de bate-papo do Espaço configurável do CSM

Use indicadores visuais nas guias da sessão de bate-papo, como cores e ícones, para alertar os agentes sobre mensagens de bate-papo não lidas e temporizadores de limite de ANS.

O recurso de guias da sessão de bate-papo ajuda os agentes a gerenciar várias interações com eficiência. Os agentes podem usar indicadores visuais para reduzir o risco de violações do temporizador de limite, melhorar a priorização de bate-papo e otimizar os tempos de resposta. Este recurso permite que os agentes executem várias tarefas com eficácia, mantendo os compromissos de nível de serviço.

O recurso de guias de sessão de bate-papo apresenta um sistema codificado por cores para guias de sessão de bate-papo no Espaço configurável do CSM com base nos limites de Acordo de nível de serviço (ANS) configurados. Indicadores visuais adicionais alertam os agentes sobre mensagens não lidas, status do bate-papo e mudanças não salvas. Essas dicas visuais ajudam os agentes a priorizar suas interações, rastreando a duração do bate-papo e alertando-os quando as conversas exigem atenção imediata.

Benefícios

O recurso de guias da sessão de bate-papo oferece aos clientes os seguintes benefícios.

- Priorização aprimorada: Os agentes podem rastrear visualmente o status do ANS de cada bate-papo analisando a cor da guia e usando essas informações para priorizar as respostas do cliente.
- Multitarefa do agente: Mudanças de cor da guia e notificações em tempo real ajudam os agentes a lidar com várias interações simultaneamente, minimizando o risco de perder bate-papos cruciais.
- Produtividade do agente: O sistema ajuda os agentes a responder com mais eficiência, destacando conversas com base na urgência, melhorando o engajamento e a satisfação do cliente.

Principais recursos

As guias da sessão de bate-papo fornecem os seguintes recursos principais.

Tradução automática

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

Recurso	Descrição
Acompanhamento de duração em tempo real para sessões de bate-papo	Este recurso rastreia ativamente a duração de um bate-papo e alerta o agente quando os limites de ANS predefinidos são atingidos. • O temporizador começa quando um cliente envia uma mensagem para um agente e a guia dessa interação de bate-papo está inativa. • A guia Inativo percorre diferentes cores para alertar o agente sobre a mensagem não lida e os limites de ANS que se aproximam. • O temporizador é redefinido quando o agente interage com a guia.
Temporizadores de limite de ANS	Os administradores do sistema podem configurar um mínimo de um e um máximo de três níveis de temporizadores de limite de ANS. Quando o administrador seleciona um espaço e habilita o. **Guia Sessão habilitada** , o sistema adiciona o primeiro nível automaticamente. Em seguida, eles podem adicionar um ou dois níveis adicionais, se desejado. Para cada nível, o administrador pode selecionar um valor do temporizador e uma cor da guia.
Cores da guia	As cores da guia indicam o status de um bate-papo com uma ou mais mensagens não lidas. Guias inativas com mensagens não lidas mudam de cor para realçar tempos de espera críticos. Os administradores do sistema podem selecionar uma cor diferente para cada nível de limite de ANS configurado.
Contadores de mensagens não lidas	Guias inativas exibem um contador que mostra o número de mensagens de bate-papo não lidas. O contador usa uma cor de fundo que é um tom mais escuro da cor da guia configurada.
Mensagens da guia	As mensagens nas guias da sessão de bate-papo aparecem abaixo do nome do cliente e notificam o agente sobre as seguintes condições de bate-papo:

Tradução automática

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

Recurso	Descrição
	• O bate-papo está em encerramento • O bate-papo foi encerrado Os agentes veem a mensagem apropriada na guia, dependendo da condição do bate-papo.
Indicador de mudanças não salvas	Um círculo cinza em uma guia de sessão de bate-papo indica que há mudanças não salvas na guia. O círculo desaparece quando as mudanças são salvas.

Temporizadores de limite de ANS

Os administradores do sistema podem configurar até três níveis de temporizadores de limite de ANS para guias de sessão de bate-papo inativas. Para cada nível, os administradores podem definir um temporizador e selecionar uma cor de guia exclusiva.

Esses temporizadores alertam os agentes sobre mensagens não lidas em bate-papos inativos alterando a cor da guia. Se um agente sair do bate-papo de um cliente sem resposta além do período de tempo definido nesses temporizadores de limite, o sistema mudará a cor da guia.

Níveis de limite de ANS da guia Sessão de bate-papo

Nível	Descrição
Nível 1: Aviso	Este temporizador alerta o agente sobre uma violação de ANS alterando a cor de uma guia inativa quando atinge a duração selecionada. Configuração padrão: 30 segundos após a primeira nova mensagem ser recebida.
Nível 2: Crítico	Este temporizador alerta o agente sobre uma violação crítica de ANS alterando a cor de uma guia inativa quando atinge a duração selecionada. A configuração padrão é 1 minuto após a primeira nova mensagem ser recebida. **Nota:** A duração do temporizador de nível 2 deve ser maior do que o temporizador de nível 1.
Nível 3: Grave	Este temporizador alerta o agente sobre uma violação grave de ANS alterando a cor de uma guia inativa quando atinge a duração selecionada. A configuração padrão é de 2 minutos após o recebimento da primeira nova mensagem. **Nota:** A duração do temporizador de nível 3 deve ser maior do que o temporizador de nível 2.

Tradução automática

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

Cores da guia

O recurso de guias da sessão de bate-papo usa as cores de fundo da guia para fornecer informações rapidamente. As cores indicam o status da guia, como a guia ativa e as guias inativas que têm uma ou mais mensagens não lidas.

- **Guia ativa** : Um fundo branco indica a guia ativa. Esta é a guia em que o agente está trabalhando no momento.
- **Guias inativas** : Um fundo colorido indica uma guia inativa que tem uma ou mais mensagens não lidas. As guias passam para cores diferentes para destacar bate-papos que atingiram os limites de ANS configurados.

Os administradores do sistema podem configurar até três níveis de limite de ANS para guias de sessão de bate-papo. Para cada nível, o administrador pode definir um temporizador para o nível de limite e selecionar uma cor da guia de fundo. Os agentes veem cores diferentes nas guias da sessão de bate-papo com base no valor do temporizador de limite.

A cor da guia de plano de fundo muda quando uma guia inativa com mensagens não lidas atinge o primeiro nível de limite de ANS. A guia mantém a cor atual até que o temporizador atinja o próximo nível de limite de ANS configurado.

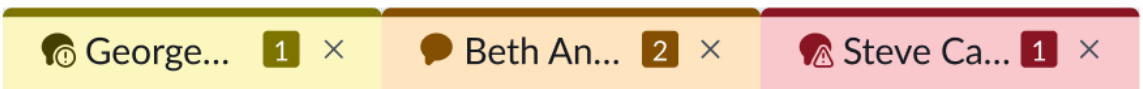
Para obter mais informações, consulte Configurar guias de sessão de bate-papo .

Contadores de mensagens não lidas

Cada guia inativa inclui um contador que exibe o número de mensagens de bate-papo não lidas.

O contador usa uma cor de fundo que é um tom mais escuro da cor da guia configurada.

Contadores de mensagens não lidas da guia da sessão de bate-papo



Quando uma mensagem de bate-papo é recebida, o contador é atualizado para exibir o número total de mensagens não lidas. Depois de selecionar a guia, um agente pode ver as mensagens não lidas na janela de bate-papo.

Selecionar uma guia inativa limpa a cor da guia e redefine o contador de mensagens não lidas. O temporizador de limite e o contador são reiniciados quando o agente navega para fora da guia.

Quando um cliente encerra uma conversa ou uma sessão de bate-papo atinge o tempo limite, a cor da guia muda para azul e o contador de mensagens não lidas desaparece.

Exibição de mensagens não lidas

Quando um agente seleciona uma guia inativa e retorna a uma conversa de bate-papo, ele pode ver as mensagens não lidas na janela de bate-papo. Esta janela usa um separador entre as mensagens mais antigas e as mensagens não lidas e exibe a hora em que a primeira mensagem não lida foi enviada. Este separador aparecerá se houver uma diferença de tempo maior que 30 segundos entre a primeira nova mensagem e a última mensagem anterior.

Tradução automática

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

Um agente pode ter no máximo 10 guias abertas por vez. Se um agente tentar abrir guias adicionais, o sistema exibirá uma mensagem aconselhando a fechar uma ou mais guias antes de abrir uma nova guia.

Transferindo bate-papos

Há duas maneiras de transferir um bate-papo de um agente para outro: Transferência manual e transferência automática.

Guias de sessão de bate-papo para bate-papos transferidos

Tipo de transferência	Descrição
Transferência manual	Quando um agente transfere manualmente um bate-papo para outro agente e o novo agente aceita o bate-papo: • O contador de mensagens não lidas não é exibido na guia da sessão de bate-papo. • O separador não é exibido entre mensagens novas e mais antigas. A interação é tratada como nova para o agente de recebimento. • O novo agente experimenta as mudanças de cor da guia conforme configurado pelo administrador quando novas mensagens chegam do cliente. • O novo agente vê a atualização do contador de mensagens não lidas quando novas mensagens chegam.
Transferência automática	Quando um bate-papo é transferido automaticamente para outro agente ou para uma fila: • O contador de mensagens não lidas não é exibido na guia da sessão de bate-papo. Todas as mensagens no bate-papo estão em um estado não lido para o novo agente. • O separador não é exibido entre mensagens novas e mais antigas. A interação é tratada como nova para o agente de recebimento. • O novo agente experimenta as mudanças de cor da guia conforme configurado pelo administrador quando novas mensagens chegam do cliente. • O novo agente vê a atualização do contador de mensagens não lidas quando novas mensagens chegam.

Se um bate-papo for transferido para uma fila, os temporizadores de limite de ANS e as cores da guia serão aplicáveis ao próximo agente que atender o caso.

Quando um agente procura ajuda de um colega ou gerente usando o. Agent Whisper Os temporizadores de limite de ANS e o comportamento da guia são aplicáveis somente ao agente responsável e não a qualquer outra pessoa que participe da interação.

Tradução automática

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

Configurar o recurso de guias da sessão de bate-papo

Usuários com a função de administrador do sistema podem habilitar o recurso da guia Sessões de bate-papo e configurar temporizadores de limite de ANS para sessões de bate-papo no console do administrador de Interfaces conversacionais (IC).

Quando este recurso está habilitado, as guias da sessão de bate-papo exibem cores para indicar o status do bate-papo. Essas cores são determinadas por temporizadores de limite de ANS que alertam os agentes sobre violações de ANS iminentes.

Para obter mais informações, consulte Configurar guias de sessão de bate-papo .

Configurar guias de sessão de bate-papo

Defina configurações como duração e cor para os temporizadores de limite de ANS de bate-papo para um espaço selecionado no Console do administrador de Interfaces conversacionais (IC). Esses temporizadores alertam os agentes sobre mensagens não lidas em bate-papos inativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Habilite o. sessões de bate-papo e selecione o espaço ao qual o recurso se aplica.

Você pode configurar no mínimo um e no máximo três temporizadores de limite de ANS de bate-papo para um espaço. Esses temporizadores alertam os agentes sobre mensagens não lidas alterando o. cores da guia dos bate-papos inativos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
   Exibe a experiência do administrador de IC com a guia Configurações selecionada.
2. Selecione **Bate-papo do agente** No lado esquerdo da experiência do administrador de IC.
   Exibe a tela de configurações do Bate-papo do agente.

   Nota:
   Se você não tiver as permissões necessárias para modificar essas configurações, a seguinte mensagem será exibida: Você não tem as permissões necessárias para modificar essas configurações. Entre em contato com o administrador.

3. Na seção Configurações da guia Sessão, habilite **Ativar** no canto superior direito e selecione **Salvar** .
   Este é um comutador global que habilita o recurso para uma instância.
4. Selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** em **Selecione um espaço para as configurações da guia** campo.
   Este é o espaço para o qual você deseja habilitar o recurso de guias da sessão de bate-papo.
5. Habilite o. **Guia Sessão habilitada** e selecione **Salvar** .

   Isso habilita o recurso de guias da sessão de bate-papo para o espaço selecionado e adiciona o temporizador de nível 1 automaticamente.

   Quando habilitadas, as cores da guia inativa mudam de cor para alertar os agentes sobre mensagens não lidas. Você pode configurar no mínimo um e no máximo três temporizadores de limite de ANS que alertam os agentes sobre violações de ANS iminentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Desabilitar a guia Sessão não remove o espaço salvo. O espaço permanece disponível e pode ser acessado posteriormente.

6. Configure até três avisos de violação de limite de ANS.

   a. Selecione a duração do temporizador para **Aviso de violação de ANS (nível 1)** .
   Este temporizador alerta o agente sobre uma violação de ANS alterando a cor de uma guia inativa quando atinge a duração selecionada. A configuração padrão é de 30 segundos após o recebimento da primeira nova mensagem.

   b. Para configurar um segundo aviso de violação de ANS, selecione **Adicionar nível** .

   c. Selecione a duração do temporizador para **Aviso de violação de ANS (nível 2)** .
   Este temporizador alerta o agente sobre uma violação crítica de ANS alterando a cor de uma guia inativa quando atinge a duração selecionada. A configuração padrão é 1 minuto após a primeira nova mensagem ser recebida.

   Nota:
   A duração do temporizador de nível 2 deve ser maior do que o temporizador de nível 1.

   d. Para configurar um terceiro aviso de violação de ANS, selecione **Adicionar nível** .

   e. Selecione a duração do temporizador para **Aviso de violação de ANS (nível 3)** .
   Este temporizador alerta o agente sobre uma violação grave de ANS alterando a cor de uma guia inativa quando atinge a duração selecionada. A configuração padrão é de 2 minutos após o recebimento da primeira nova mensagem.

   Nota:
   A duração do temporizador de nível 3 deve ser maior do que o temporizador de nível 2.

7. Selecione a cor da guia para cada um dos avisos de violação de limite de ANS configurados no **Cor da guia** e selecione **Aplicar** .
   Você deve selecionar uma cor de guia exclusiva para cada nível de aviso. Depois de aplicar sua seleção, você pode ver uma visualização da guia com a cor selecionada.
8. Selecione **Save** (Salvar).
   O espaço é adicionado à lista Espaços de trabalho configurados na seção Configurações da guia Sessão.

Edite ou remova guias da sessão de bate-papo

Edite as configurações dos níveis de limite de ANS configurados, adicione ou remova níveis de limite de ANS ou remova espaços da lista Espaços de trabalho configurados no Console de administração de Interfaces conversacionais (IC).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A seção Configurações das guias da sessão da tela de configurações do Bate-papo do agente lista os espaços que configuraram níveis de limite de ANS. No título Espaços configurados, você pode ver uma lista dos espaços configurados e os níveis de limite de ANS que foram configurados para cada espaço.

Nesta seção, 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.

- Remova um espaço da lista Espaços configurados.
- Edite os níveis de limite de ANS para um espaço:
  - Atualize o valor do temporizador e a cor da guia para um nível de limite de ANS.
  - Adicionar ou remover um nível de limite de ANS.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
   Exibe a experiência do administrador de IC com a guia Configurações selecionada.
2. Selecione **Bate-papo do agente** No lado esquerdo do console do administrador de IC.
   Exibe a tela de configurações do Bate-papo do agente.
3. Role até a seção Configurações da guia Sessão para exibir uma lista de espaços configurados.
   Esta lista exibe os espaços de trabalho que foram configurados para a instância. Ele também exibe os níveis de limite de ANS que foram configurados para cada espaço.
4. Para editar um espaço, selecione **Editar** .
   Os detalhes dos temporizadores de limite de ANS configurados são exibidos na seção Definir níveis de ANS.

   a. Na seção Definir níveis de ANS, você pode executar as seguintes tarefas:
      - Atualize o valor do temporizador para um nível de limite de ANS.
      - Atualize a cor da guia para um nível de limite de ANS.
      - Adicione um nível de limite de ANS.
      - Remover um nível de limite de ANS.

   b. Selecione **Salvar** Na tela Configurações do Bate-papo do agente para salvar suas mudanças.

5. Para remover um espaço da lista Espaços configurados:

   a. Selecione **Remover** para o espaço desejado.

   b. Na janela pop-up de confirmação, selecione **Remover espaço** .
      O espaço é removido da lista Espaços configurados na seção Configurações da guia Sessão.

Tradução automática

ServiceNow Link Manager

Use o recurso Gerenciador de Link da ServiceNow para gerenciar e organizar guias do navegador em uma instância da ServiceNow.

O recurso do Gerenciador de Link da ServiceNow foi projetado para melhorar a produtividade do usuário gerenciando e organizando guias do navegador em uma instância da ServiceNow. Esse recurso garante que os links abertos em uma instância sejam consolidados em um único espaço. ServiceNow Link Manager é útil para usuários que precisam acompanhar várias guias abertas durante o dia de trabalho.

Principais recursos

ServiceNow Link Manager inclui os seguintes recursos:

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

- **Consolidação da guia** : Consolida automaticamente novas guias relacionadas à ServiceNow em uma guia aberta da ServiceNow existente, evitando confusão do navegador.
- **Suporte a várias plataformas** Compatível com a abertura de links de registro compartilhados em ambientes como Gmail, Microsoft Teams, Microsoft Outlook e outras plataformas da Web vinculadas à ServiceNow.
- **Interface amigável** : Fácil de habilitar e desabilitar diretamente nas configurações da extensão do Chrome no navegador.

Etapas de instalação

Use as seguintes etapas para instalar o ServiceNow Link Manager:

1. Selecione **Extensões** No navegador Chrome e selecione **Gerenciar extensões** .
2. No painel esquerdo, selecione **Chrome Web Store** para abri-lo em uma nova guia.
3. Na barra de pesquisa, digite `ServiceNow Link Manager` .
4. Selecione a extensão nos resultados e selecione **Adicionar ao Chrome** .
5. Uma vez instalada, a extensão aparece na sua lista de extensões e você pode ativá-la ou desabilitá-la a qualquer momento.

Ativando o Gerenciador de Link da ServiceNow

Use as seguintes etapas para ativar o ServiceNow Link Manager:

1. Selecione o ícone Configurações da ServiceNow no canto superior direito do navegador Chrome.
2. No menu suspenso, localize o comutador de alternância do Gerenciador de Link da ServiceNow e ative-o.

Nota:
A extensão do ServiceNow Link Manager é ativada automaticamente quando você acessa o CSM e o ITSM Workspace. Ele não será executado em nenhum outro espaço da ServiceNow.

Usando o Gerenciador de Link da ServiceNow

Os links normalmente são abertos em uma nova guia do navegador. Quando o Gerenciador de Link da ServiceNow é ativado, os links se consolidam em uma guia do espaço da ServiceNow já aberta. Esta consolidação se aplica se o link for clicado na própria ServiceNow ou de um site externo, como Gmail, Microsoft Teams ou Microsoft Outlook.

Solução de problemas

Solução de problemas do Gerenciador de Link da ServiceNow

Ocorrência	Descrição
As guias não estão consolidando	• Certifique-se de que o Gerenciador de Link da ServiceNow esteja ativado nas configurações de extensão do Chrome. • Atualize seu navegador se as mudanças não entrarem em vigor imediatamente.

Tradução automática

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

Ocorrência	Descrição
A extensão não está sendo exibida	• Verifique a página Extensões do Chrome para confirmar se a extensão está instalada. • Se o problema persistir, tente reinstalar a extensão de Buildtools1.

Perguntas frequentes

Perguntas frequentes do ServiceNow Link Manager

Pergunta	Resposta
O que acontece se eu desativar o ServiceNow Link Manager?	Desativar o Gerenciador de links da ServiceNow reverte para o comportamento padrão, em que cada link clicado abre uma nova guia.
A extensão está disponível em outros navegadores?	Atualmente, a extensão só é compatível com o Chrome.
Se eu tiver várias guias abertas e habilitar o Gerenciador de Link da ServiceNow, o que acontecerá?	As guias existentes permanecem inalteradas. Novos links são abertos na guia Mais recente no seu espaço atual.
Posso escolher quais guias consolidar ou o Gerenciador de Link da ServiceNow consolida automaticamente todas as guias da ServiceNow?	ServiceNow Link Manager consolida automaticamente todas as guias relacionadas à ServiceNow. No momento, não há nenhuma opção disponível para selecionar guias específicas para consolidação.
O Gerenciador de Link da ServiceNow afeta minhas guias que não são da ServiceNow?	... ServiceNow Link Manager afeta somente as guias relacionadas à ServiceNow. As guias fora da ServiceNow continuam a funcionar normalmente.
O ServiceNow Link Manager atrasará o desempenho do meu navegador?	ServiceNow Link Manager foi projetado para operar com eficiência sem afetar significativamente o desempenho do seu navegador. No entanto, se você tiver alguma lentidão, considere limitar o número de extensões ou guias ativas.
Posso desabilitar temporariamente o ServiceNow Link Manager sem desinstalar a extensão?	Sim, você pode ativar ou desativar facilmente o ServiceNow Link Manager nas configurações da extensão sem desinstalar toda a extensão do Chrome.
Se eu estiver trabalhando com várias instâncias da ServiceNow, posso personalizar em qual instância o ServiceNow Link Manager consolida guias?	Atualmente, o ServiceNow Link Manager consolida guias em cada instância da ServiceNow de forma independente. Se você tiver várias instâncias abertas, o link será aberto na instância usada mais recentemente.
A extensão funciona para URLs personalizados ou versões mais antigas do Chrome?	A extensão do Gerenciador de Link da ServiceNow funciona somente com padrões de URL do espaço do sistema de base e não oferece suporte a URLs personalizados. Atualmente, ele oferece suporte aos seguintes 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.

Perguntas frequentes do ServiceNow Link Manager

Pergunta	Resposta

	Espaços de CSM:
	`"patterns": [ { "name": "cwf", "match": "https://*/now/cwf/*" },`
	ITSM Workspace:
	`"patterns": [ { "name": "sow", "match": "https://*/now/sow/*" }`
	Nota:
	A extensão não funciona em versões mais antigas do Chrome que não são compatíveis com o manifesto V3. Certifique-se de que está a utilizar a versão mais recente do Chrome.

Modelos de formulário do Espaço configurável do CSM

Crie e edite modelos de formulário para uso em Espaço configurável do CSM e, em seguida, use os modelos para preencher automaticamente os campos em registros.

Os modelos de formulário simplificam o processo de criação e envio de novos registros preenchendo campos com valores selecionados. Em Espaço configurável do CSM Modelos de formulário estão disponíveis na guia Modelos no painel lateral contextual. Na guia Modelos, você pode fazer o seguinte:

- Exiba cartões de modelo que exibem informações, incluindo o nome do modelo, a descrição e quando o modelo foi usado pela última vez.
- Exiba diferentes listas de modelos, incluindo Favoritos, Meus modelos e Todos.
- Marque modelos como Favoritos selecionando o ícone de estrela no cartão de modelo.
- Classifique os modelos disponíveis em ordem alfabética ou por último uso.
- Selecione o ícone Criar (. Na parte superior da guia Modelos.
- Edite um modelo existente selecionando o ícone Mais ações no cartão de modelo e selecionando **Editar** .

Guia Modelos

A guia Modelos no painel lateral contextual inclui modelos de formulário que estão disponíveis para o usuário atual. Esta guia inclui três listas de modelos:

- **Favoritos** : Modelos que o usuário marcou como favoritos selecionando o ícone de estrela no cartão de modelo. Os modelos adicionados a esta lista podem ser acessados em diferentes registros.
- **Meus modelos** Modelos criados pelo usuário.
- **Todos** : Todos os modelos disponíveis para o usuário.

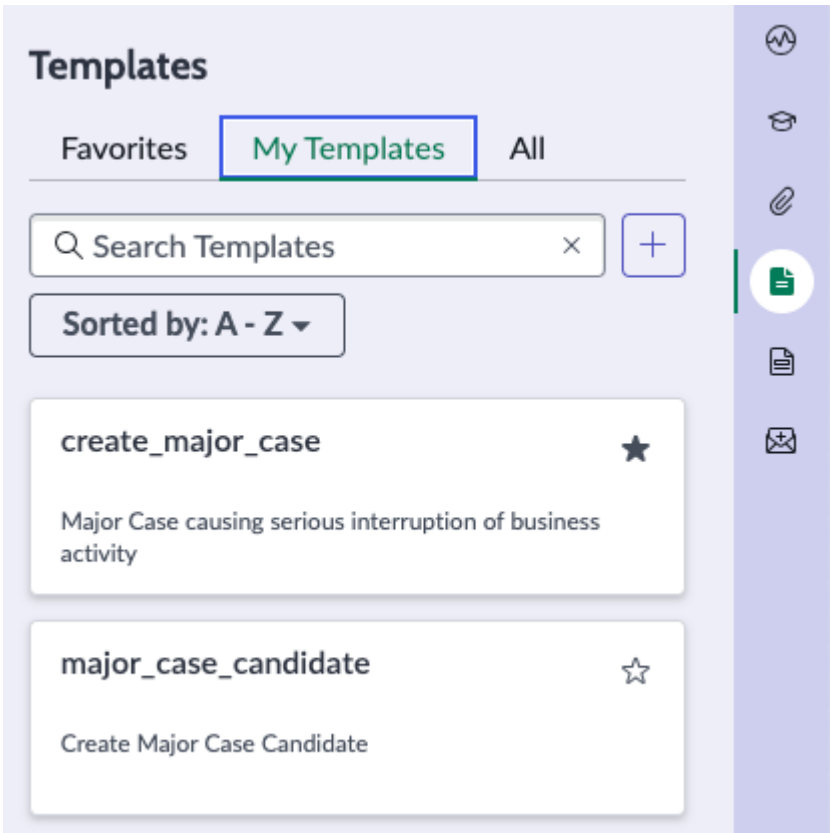
Tradução automática

© 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.

Em cada lista de modelos, os usuários podem fazer o seguinte:

- PESQUISE modelos inserindo uma palavra-chave na caixa de pesquisa.
- Classifique os modelos disponíveis, usados pela última vez ou em ordem alfabética, fazendo uma seleção no menu suspenso.

Guia Modelos com cartões de modelo



Cartões de modelo

A guia Modelos exibe um cartão para cada modelo em uma lista. Esses cartões fornecem informações sobre os modelos, incluindo:

- Uma descrição de várias linhas do modelo.
- Um carimbo de data/hora que mostra quando o modelo foi usado pela última vez.
- Um ícone de estrela que você pode usar para marcar um modelo como favorito.

Formulário de modelo

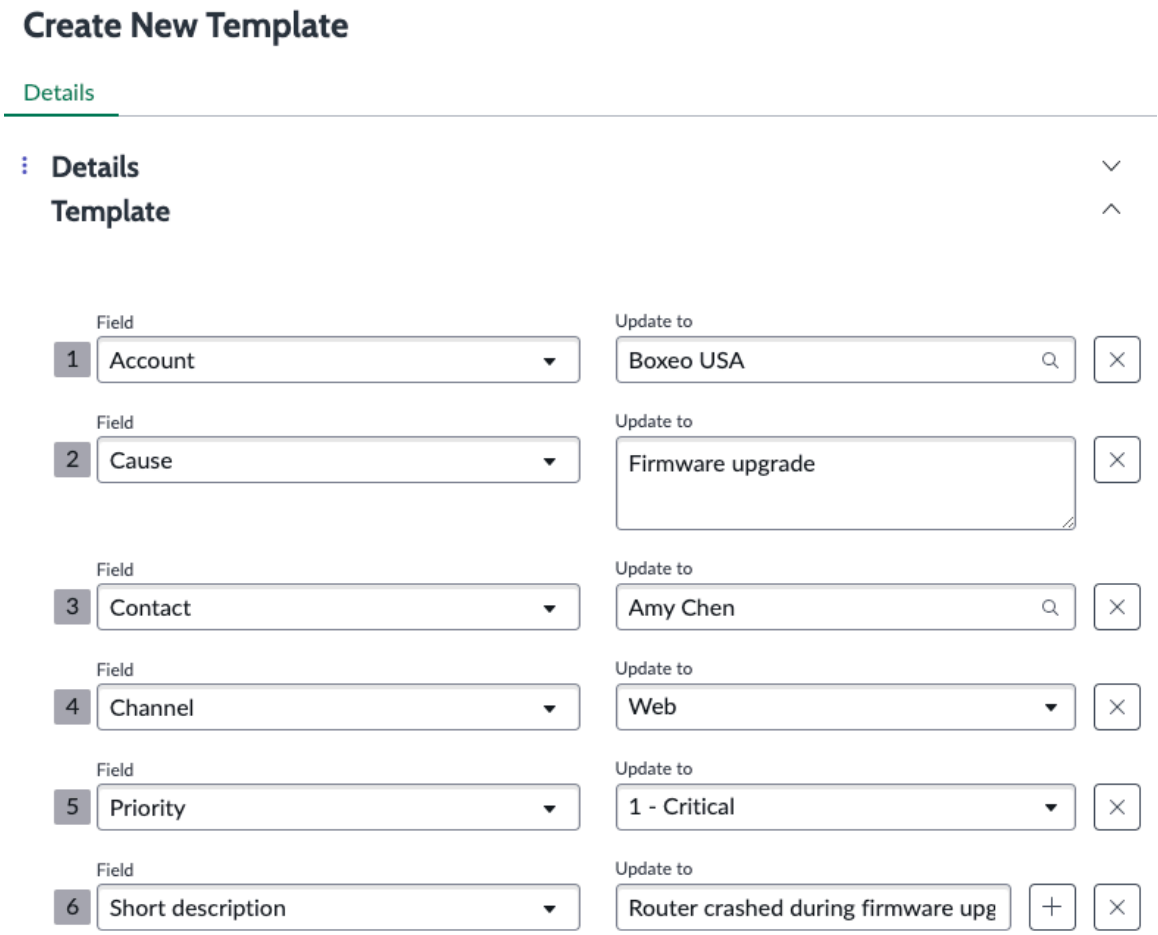
O formulário de modelo é usado para criar e editar modelos. Este formulário inclui duas seções de formulário recolhível:

- **Detalhes** : Inclui informações sobre o modelo, como o nome do modelo e a tabela à qual o modelo se aplica.
- **Modelo** : Inclui os campos selecionados e os valores configurados para esses campos que são aplicados a um 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.

Formulário de modelo



A seção Modelo inclui uma linha para cada campo que foi adicionado ao modelo. Essas linhas são numeradas para facilitar a leitura e referência. Os campos e os valores configurados em cada linha também são rotulados para facilitar a leitura.

- **Campo** : O campo a ser atualizado no registro.
- **Atualizar para** : O valor a ser usado para esse campo.

O formulário de modelo está disponível ao criar um novo modelo a partir de um caso ou interação ou editar um modelo existente. O cabeçalho da guia do formulário do modelo exibe uma descrição da ação atual:

- **Criar novo modelo** : O sistema exibe este cabeçalho de guia quando você cria um modelo.
- **Editar modelo** : O sistema exibe este cabeçalho da guia quando você salva as mudanças em um novo modelo ou quando edita um modelo.

Usando modelos de formulário para criar comentários e anotações de trabalho

Você pode criar e usar modelos de formulário que adicionam conteúdo ao **Comentários adicionais** e. **Anotações de trabalho** campos em um registro de caso e publique esse conteúdo no fluxo de atividades. Selecionar um modelo exibe uma caixa de diálogo não modal com o conteúdo do modelo. Para obter mais informações, consulte Caixas de diálogo não modais .

Tradução automática

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

Resumo do bate-papo

Use o recurso de resumo de bate-papo para criar automaticamente resumos de conversas de bate-papo. O resumo do bate-papo permite que um agente entenda rapidamente a interação sem ler a transcrição inteira da conversa.

Ao concluir uma conversa de bate-papo, o sistema gera automaticamente um resumo do bate-papo e o adiciona ao **Resumo do bate-papo** Campo no registro de interação. Este resumo é criado a partir da transcrição da conversa de bate-papo.

O sistema chama a previsão de resumo do bate-papo, que gera o resumo a partir dos valores previstos e atualiza o. **Resumo do bate-papo** campo. Ele também exibe o resumo como uma recomendação principal para este campo.

Um agente pode modificar e salvar as informações no **Resumo do bate-papo** campo. Para reverter o resumo para o valor previsto, o agente pode selecionar o valor na recomendação principal.

O recurso de resumo de bate-papo funciona com ou sem encerramento de bate-papo habilitado. Para obter mais informações, consulte Interaction wrap up .

Indicadores de IA

Quando o sistema gera um resumo e preenche automaticamente o. **Resumo do bate-papo** , ele também faz o seguinte:

- Exibe um ícone de IA acima do campo que indica que o resumo é gerado pela IA.
- Exibe uma faixa na parte superior do registro de interação. A mensagem na faixa aconselha o agente a verificar o resumo e atualizar as informações se não estiverem precisas.

O agente pode descartar a faixa. Se o agente atualizar manualmente o. **Resumo do bate-papo** , o ícone de IA não é mais exibido.

Encerramento da interação com caixa de diálogo não modal

O encerramento da interação fornece aos agentes tempo dedicado após cada chamada ou bate-papo para finalizar os detalhes da interação. Os agentes podem usar esse tempo para encerrar o trabalho antes de iniciar uma nova conversa.

Quando o encerramento da interação está habilitado, um registro de interação passa do estado Trabalho em andamento para o estado Encerramento no final de uma conversa com o cliente. Este período configurável de tempo permite que os agentes concluam tarefas como publicar anotações de trabalho e atualizar informações de registro antes de prosseguir para ajudar outros clientes.

Enquanto estiver no estado Encerramento, a capacidade de um agente não será reduzida até que o estado da interação mude para Encerrado concluído.

Recursos de encerramento de interação

O encerramento da interação inclui vários recursos configuráveis:

- Códigos de encerramento : Os agentes podem selecionar em uma lista de códigos que fornecem informações sobre como a interação foi resolvida.
- Anotações de encerramento : Os agentes podem fornecer informações adicionais sobre a resolução da interação.

Tradução automática

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

- Temporizador de encerramento : Exibe a duração do período de encerramento. Quando o final da duração é atingido, o sistema encerra automaticamente o período de encerramento e salva os dados de encerramento com o código padrão e o campo de anotações em branco.
- Caixa de diálogo não modal de encerramento : Exibe quando o agente encerra uma interação. Inclui o temporizador de encerramento e os campos para o código de encerramento e as anotações.

O encerramento da interação também inclui segmentos de encerramento , que armazenam dados de encerramento de interação. Os segmentos de encerramento permitem vários encerramentos por interação. Por exemplo, quando um agente transfere uma interação para outro agente e cada agente conclui um encerramento para o mesmo registro.

Benefícios do encerramento da interação

O encerramento da interação fornece aos agentes tempo dedicado para concluir o trabalho em uma interação. Se habilitado, um temporizador de encerramento exibirá o tempo restante no período de encerramento. Os agentes podem concluir e enviar os dados de encerramento dentro do período de encerramento ou permitir que o sistema conclua automaticamente o período de encerramento quando o tempo expirar.

Os gerentes podem configurar a duração do período de encerramento para seus agentes. Os gerentes também podem acessar relatórios sobre o uso e a eficácia do tempo de encerramento e usar a análise para rastrear a precisão dos dados e as melhorias na produtividade do agente.

Os administradores podem definir e gerenciar limites de tempo de encerramento para interações de voz e bate-papo e criar códigos de encerramento. Os agentes podem selecionar rapidamente em uma lista de códigos disponíveis durante o encerramento.

Códigos de encerramento

Os códigos de encerramento fornecem informações sobre como uma interação foi resolvida. Os agentes podem selecionar um código de encerramento ao encerrar uma interação no Espaço configurável do CSM. Quando os códigos de encerramento estão habilitados, os agentes podem selecionar um código na lista configurada na caixa de diálogo não modal de encerramento.

Os administradores do sistema podem criar códigos de encerramento. No registro Configuração de encerramento da interação, os administradores do sistema também podem fazer o seguinte:

- Habilitar códigos de encerramento.
- Selecione os códigos de encerramento que estão disponíveis para os agentes na caixa de diálogo não modal de encerramento.
- Selecione um código de encerramento padrão.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Create an interaction wrap-up configuration
- Criar códigos de encerramento de interação
- Habilitar códigos de encerramento de interação

Tradução automática

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

Temporizador de encerramento

O temporizador de encerramento da interação exibe uma contagem regressiva do período de encerramento. O temporizador de encerramento começa quando o período de encerramento começa.

Os agentes podem concluir o trabalho dentro do período de encerramento e enviar os dados de encerramento. Se os agentes não concluírem o trabalho, o sistema encerrará automaticamente o período de encerramento e salvará os dados de encerramento com o código padrão e o campo de anotações em branco.

Dependendo das configurações no registro Configuração de encerramento da interação, o temporizador de encerramento aparece em um registro de interação em um de dois locais:

- Na caixa de diálogo não modal de encerramento: O temporizador será exibido na caixa de diálogo não modal se os códigos de encerramento estiverem habilitados.
- Valores secundários do cabeçalho do registro de interação. O temporizador será exibido nos valores secundários se os códigos de encerramento não estiverem habilitados.

O administrador do sistema pode configurar a exibição do temporizador de encerramento habilitando o. **Mostrar duração ao agente** Campo no registro Configuração de encerramento da interação.

O temporizador faz a contagem regressiva da quantidade de tempo especificada em **Duração em segundos** campo. A cor de fundo do temporizador de encerramento muda conforme ele faz a contagem regressiva da duração.

Cor de fundo	Descrição
Verde	O tempo restante está entre 100% a 50% da duração.
Amarelo	O tempo restante está entre 50% e 25% da duração.
Laranja	O tempo restante está entre 25% e 0% da duração.
Vermelho	Quando o temporizador atinge 0,00, a tela fica vermelha e desaparece. O sistema atualiza o estado do registro de interação para Encerrado concluído.

Anotações de encerramento

Os agentes podem fornecer informações adicionais sobre a resolução da interação nas anotações de encerramento. Depois de selecionar um código na caixa de diálogo não modal de encerramento, os agentes podem adicionar essas informações no **Anotações** campo.

Caixa de diálogo não modal de encerramento

Quando os códigos de encerramento estão habilitados no registro Configuração de encerramento de interação, o sistema exibe a caixa de diálogo não modal de encerramento durante o período de encerramento.

A caixa de diálogo não modal de encerramento inclui os seguintes campos:

- Temporizador de encerramento (quando configurado)
- Código de encerramento
- 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.

O agente pode selecionar um código e adicionar anotações de encerramento e selecionar **Enviar e fechar** para concluir a interação. Os dados de encerramento são salvos em um registro de segmento e o estado da interação muda para Encerrado concluído.

Se o tempo de encerramento expirar antes que o agente selecione **Enviar e fechar** , o sistema fecha a caixa de diálogo não modal e salva os dados de encerramento com o código padrão e sem anotações.

Ações do agente que afetam a caixa de diálogo não modal de encerramento:

Ação	Resultado
Iniciar uma conversa de saída durante o período de encerramento	O sistema encerra a contagem regressiva e fecha a caixa de diálogo não modal.
Alterando o status do agente durante o período de encerramento	O sistema encerra a contagem regressiva e fecha a caixa de diálogo não modal.
Fazendo logout durante o período de encerramento	Se um agente fizer logout durante o período de encerramento sem selecionar **Enviar e fechar** o tempo de encerramento continua. Se o agente não fizer login novamente, o sistema fechará o encerramento.
Fechando a interação no modo de encerramento	O sistema exibe uma mensagem de aviso. Se o agente ainda quiser fechar a interação, o sistema enviará o encerramento usando o código de encerramento padrão.
Transferindo uma chamada para outro agente	Cada período de encerramento do agente começa no momento em que ele sai da chamada. Este comportamento se aplica a transferências quentes e frias. Quando uma chamada é transferida de um agente para outro, o período de encerramento de cada agente começa no momento em que ele sai da chamada.
Cancelamento de uma chamada de entrada ou saída	Quando um chamador cancela uma chamada de entrada que não foi conectada a um agente ou um agente cancela uma chamada de saída, o encerramento não é iniciado.

Tradução automática

Segmentos de encerramento

O sistema armazena dados de encerramento de interação em segmentos de encerramento. Armazenar os dados em segmentos permite vários encerramentos por interação. Por exemplo, quando um agente transfere uma interação para outro agente, cada agente pode concluir um encerramento para o mesmo registro de interação.

Os registros do segmento de encerramento de interação são armazenados na tabela Segmento de encerramento de interação [interaction_wrap_up_segment]. Os agentes de cliente e consumidor têm acesso de leitura a esta tabela.

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

Minha lista de encerramentos

A lista Meus encerramentos exibe uma lista de todos os registros de encerramento do usuário atual. Para acessar esta lista na guia Listas, navegue até **Interações** > **Meus encerramentos**. Esta exibição de lista inclui um link para o registro de interação, o estado de encerramento (em andamento ou concluído e o código de encerramento e as anotações.

As seguintes funções têm acesso à lista Meus encerramentos:

- Agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent)
- Agente de atendimento ao consumidor (sn_customerservice.consumer_agent)
- Administrador do sistema (admin)

Controlador de encerramento

Há dois controladores diferentes para encerramento de interação:

- Controlador de IU de interação: Controlador original; inclui funcionalidade de encerramento legada.
- Controlador de encerramento: Novo controlador introduzido em Yokohama; inclui códigos de encerramento e a caixa de diálogo de encerramento não modal.

O controlador de encerramento inclui propriedades de saída que determinam onde o temporizador de encerramento é exibido: Na caixa de diálogo não modal ou nos valores secundários do cabeçalho de interação. O controlador de encerramento também controla como o temporizador é atualizado.

A página de registro de interação do CSM e a página de registro de interação de voz do CSM incluem uma propriedade de entrada que determina a funcionalidade de encerramento: **DisableLegacyWrapUpLogic** .

- Se definido como falso: A funcionalidade de encerramento permanecerá a mesma. Para clientes de upgrade, isso evita conflitos com a funcionalidade de encerramento atual ou personalizada. O valor padrão desta propriedade é falso.
- Se definido como verdadeiro: A página de registro de interação usa a nova funcionalidade de encerramento.

Para editar esta propriedade:

1. No Construtor de IU, selecione a experiência do Espaço configurável do CSM/FSM.
2. Selecione a página de registro de interação do CSM.
3. Na seção Dados e scripts no lado esquerdo, selecione Registro de interação do CSM para abrir o modal Editar registro de interação do CSM.
4. Na guia Configurar do modal, habilite ou desabilite o. **DisableLegacyWrapUpLogic** propriedade.

Páginas de registro de interação

O controlador de encerramento, os códigos de encerramento e a caixa de diálogo não modal de encerramento estão disponíveis nas seguintes páginas de registro no Espaço configurável do CSM:

- Página de registro de interações do CSM
- Página de registro de Interação de voz do CSM

Tradução automática

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

[store-future: BEGIN review]

Componentes do painel lateral contextual do Espaço configurável do CSM

Use o Painel lateral contextual para acessar rapidamente ferramentas e informações diretamente da página de registro, ajudando os agentes a pesquisar e resolver problemas do cliente sem sair da exibição do caso.

O Painel lateral contextual está incorporado a várias páginas de registro:

- Página de caso de linha de frente
- Página de registro de interação com serviços de voz do CSM
- Playbooks do Caso

O Painel lateral contém guias que variam dependendo da plataforma ou da página de registro selecionada. Embora o conteúdo dentro deles possa ser semelhante, a ordem e a disponibilidade das guias podem variar.

Tab	Descrição	Páginas
Informações de registro	A guia Informações do registro inclui os seguintes cartões: Visão geral: Exibe informações relevantes sobre o caso, incluindo a conta e o contato, a prioridade do caso e o estado. ANS ativo: Exibe ANS ativos para o caso, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações. Os cartões que aparecem na guia Informações do registro podem ser configurados na configuração da faixa de opções Configuração da faixa de opções da página de linha de frente do caso. Para obter mais informações, consulte Defina uma configuração da faixa de opções no Espaço configurável do CSM	Página de caso de linha de frente Playbooks do Caso
Ações recomendadas	A guia Ações recomendadas inclui Pesquisa com IA funcionalidade. Os agentes podem usar a Pesquisa com IA para encontrar recursos ou resoluções relevantes para problemas do cliente. O recurso de pesquisa exibe um conjunto inicial de resultados de pesquisa com base no texto na descrição resumida do caso. Este conjunto inicial de resultados inclui artigos de conhecimento. Os agentes também podem inserir diferentes palavras-chave de pesquisa e repetir a pesquisa. Na lista de resultados da pesquisa, os agentes podem fazer o seguinte: • Selecione uma origem para ver os resultados de pesquisa desse tipo. • Filtre a lista de resultados da pesquisa. • Classifique a lista de resultados da pesquisa. • Abra os resultados da pesquisa na exibição completa em uma subguia de registro.	Página de caso de linha de frente

Tradução automática

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

Tab	Descrição	Páginas
	Execute as seguintes ações: • Exibir e anexar um artigo. • Execute outras ações, como ler artigos em exibição completa, sinalizar artigos ou marcar artigos como úteis ou inúteis. • Selecione o ícone Histórico de ações para exibir ações bem-sucedidas. Para obter mais informações, consulte Use a Pesquisa com IA em Ações recomendadas para resolver casos . Uso de ações recomendadas no painel lateral contextual requer Ações recomendadas Aplicação (sn_cs_nb_action) que está incluída com a aplicação Espaço configurável do CSM.	
Anexos	A guia Anexos fornece acesso a anexos relacionados ao caso. Nesta guia, os agentes podem exibir e baixar anexos.	Página de caso de linha de frente Página de registro de interação com serviços de voz do CSM Playbooks do Caso
Modelos	A guia Modelos fornece acesso aos modelos de formulário disponíveis que permitem que os agentes preencham automaticamente os campos em novos registros. Os agentes podem aplicar manualmente um modelo ao criar um novo registro, como um incidente ou mudança.	Página de caso de linha de frente Playbooks do Caso
Modelos de resposta	A guia Modelos de resposta fornece acesso aos modelos de resposta disponíveis. Esses modelos contêm mensagens reutilizáveis que os agentes podem copiar para fornecer mensagens rápidas e consistentes aos clientes.	Página de caso de linha de frente Playbooks do Caso
Modelos de E-mail	A guia Modelos de e-mail fornece acesso aos modelos de e-mail disponíveis. Esses modelos contêm valores padrão para campos que os agentes podem adicionar a mensagens de e-mail. Esses valores padrão podem incluir os destinatários (endereços de e-mail nos campos Para, Cc e Cco), o remetente, o assunto do e-mail e o texto a ser incluído no corpo da mensagem. Para obter mais informações, consulte Modelos de e-mail .	Página de caso de linha de frente Playbooks do Caso

Tradução automática

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

Tab	Descrição	Páginas
Listas relacionadas	A guia Listas relacionadas fornece acesso às listas relacionadas à interação e a listas relacionadas a casos. A funcionalidade de lista relacionada no painel lateral contextual aparece como listas em um formato acordeão que os agentes podem expandir e recolher conforme necessário. A página Caso de linha de frente incorpora a funcionalidade no painel como um indicador que exibe o número de registros disponíveis em uma lista relacionada. Quando expandido, os registros em uma lista relacionada são exibidos no formato de cartão. A página de registro de interação de voz do CSM incorpora a funcionalidade no painel como um indicador que exibe o número de registros disponíveis em uma lista relacionada. Quando expandido, os registros em uma lista relacionada são exibidos no formato de cartão. As seguintes listas relacionadas estão incluídas na página de registro de interação de voz do CSM: • Tarefas relacionadas • Interações recentes • Casos em aberto Para obter mais informações, consulte Componente de listas relacionadas seção abaixo.	Página de caso de linha de frente Página de registro de interação com serviços de voz do CSM
Fluxo de atividades	O fluxo de atividades exibe uma lista de atividades que ocorrem em um registro de caso. Para obter mais informações, consulte Componente de fluxo de atividades do Playbook .	Playbook do Caso
Assistência do agente	A Assistência do agente fornece aos agentes uma lista de recursos que mostram possíveis soluções para o registro atual. Esta lista é baseada na descrição resumida do registro.	Playbooks do Caso
Pesquisar	Na lista de resultados da pesquisa, os agentes podem fazer o seguinte: • Selecione uma origem para ver os resultados de pesquisa desse tipo. • Filtre a lista de resultados da pesquisa. • Classifique a lista de resultados da pesquisa. • Abra os resultados da pesquisa na exibição completa em uma subguia de registro. Execute as seguintes ações:	Playbooks do Caso

Tradução automática

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

Tab	Descrição	Páginas
	• Exibir e anexar um artigo. • Execute outras ações, como ler artigos em exibição completa, sinalizar artigos ou marcar artigos como úteis ou inúteis. • Selecione o ícone Histórico de ações para exibir ações bem-sucedidas. Para obter mais informações, consulte Use a Pesquisa com IA em Ações recomendadas para resolver casos . Uso de ações recomendadas no painel lateral contextual requer Ações recomendadas Aplicação (sn_cs_nb_action) que está incluída com a aplicação Espaço configurável do CSM.	
Itens Relacionados	A guia Itens relacionados fornece acesso às listas relacionadas a casos. A página Playbook do caso: Fases horizontais incorpora a funcionalidade de lista relacionada ao painel lateral contextual. Essas listas aparecem em um formato acordeão que os agentes podem expandir e recolher conforme necessário. Um indicador exibe o número de registros disponíveis em uma lista relacionada. Quando expandido, os registros em uma lista relacionada são exibidos no formato de cartão. Para obter mais informações, consulte Componente de itens relacionados ao Playbook .	Playbooks do Caso

[End]

Central do cliente

A Central do cliente fornece aos agentes de atendimento ao cliente todas as informações sobre o cliente em um local central. Isso permite que eles ampliem rapidamente os problemas do cliente e forneçam um serviço eficiente e de suporte aos clientes.

Os agentes de atendimento ao cliente ou agentes de local podem exibir a central do cliente nos registros de interação, caso, conta, contato ou consumidor em Espaço configurável do CSM Na forma de duas exibições: Informações do cliente e Histórico do cliente.

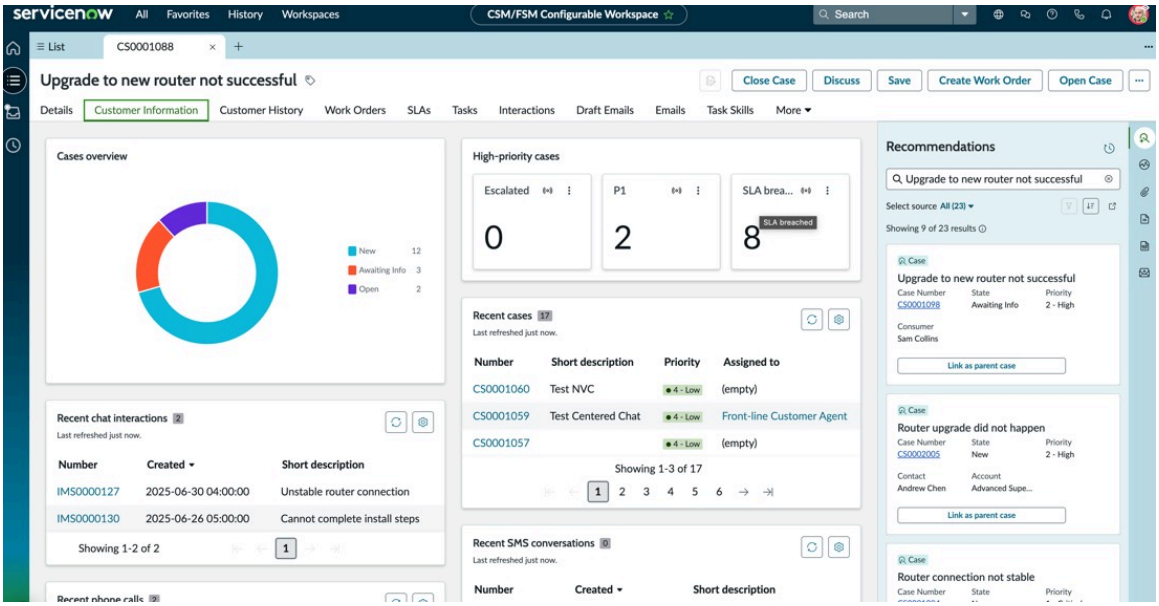
Começando com Yokohama versão, o. Componente de Histórico do cliente exibe informações de atividade do cliente em algumas páginas de registro em Espaço configurável do CSM.

Exibição de Informações do cliente

A exibição Informações do cliente exibe informações importantes sobre o cliente e uma exibição de todos os pontos de contato recentes do cliente com a organização de serviço. Ele contém várias listas predefinidas, registros, relatórios e grupos de relatórios que são altamente configuráveis, ou você pode criar o seu próprio. Você também pode configurar o número de dias para exibir os dados.

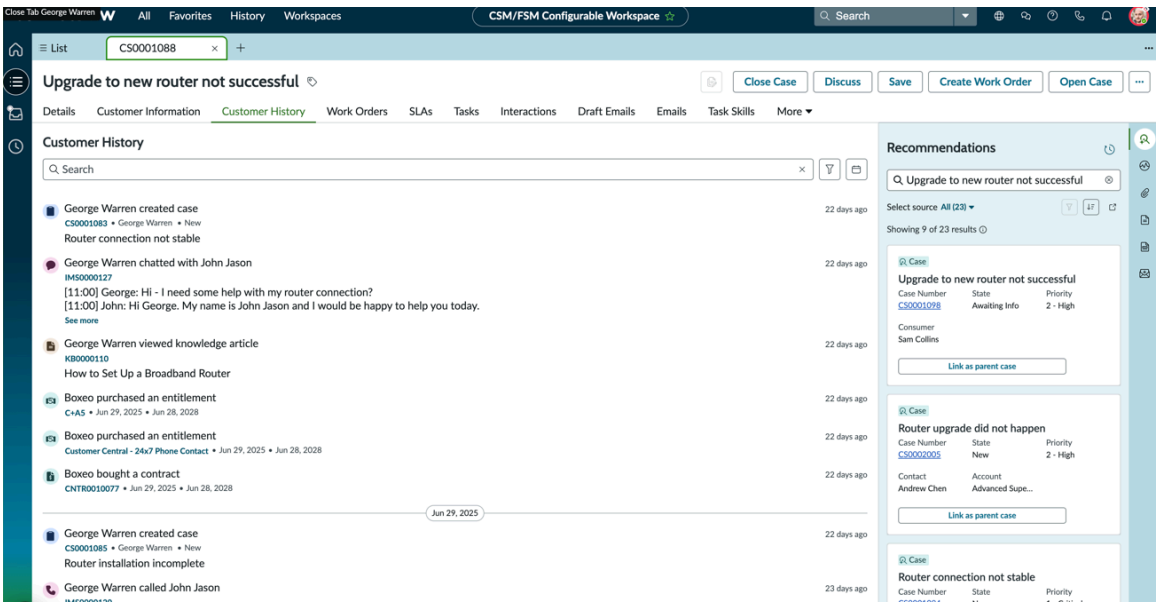
Tradução automática

© 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.



Exibição do Histórico do cliente

A exibição Histórico do cliente exibe todos os pontos de contato recentes do cliente com a organização de serviço na forma de um feed de atividades. No lado esquerdo, há aspectos ou categorias de informações. Os dados no feed de atividades são exibidos com base no aspecto selecionado. Ele contém vários aspectos predefinidos e atividades que são altamente configuráveis, ou você pode criar o seu próprio. Você também pode selecionar um intervalo de datas para exibir os dados.



Resumo do bate-papo

Os agentes podem ver um resumo de bate-papo gerado por IA em vez de uma transcrição completa para que possam entender rapidamente a interação passada e resolver um problema do cliente. Um resumo do bate-papo de interação na guia Histórico do cliente fornece o contexto sobre a conversa de bate-papo entre os agentes e os clientes.

Um ícone de IA e uma dica de ferramenta são exibidos antes do resumo, indicando que o resumo foi gerado por Now Assist.

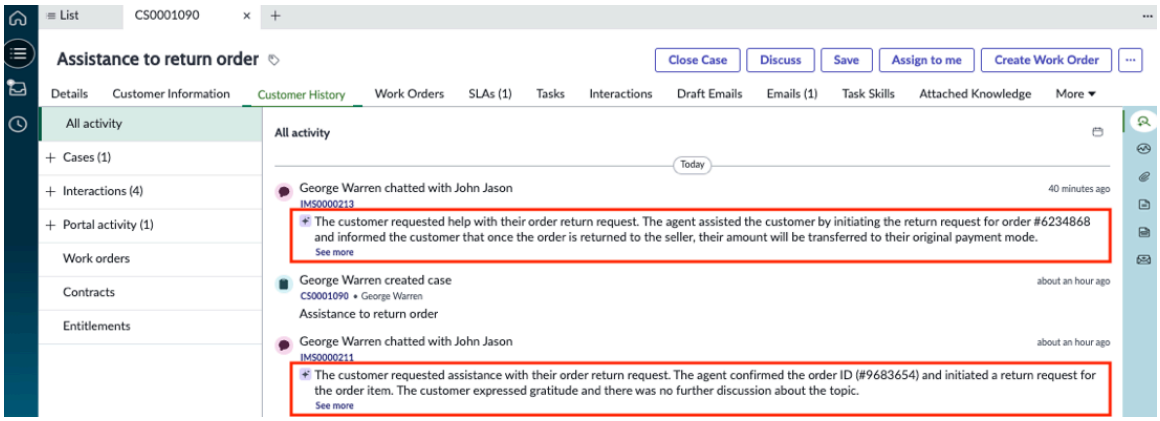
Tradução automática

© 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.

Este recurso tem as seguintes dependências:

- Now Assist para CSM (sn_csm_gen_ai)
- IA generativa de UXC (sn_uxc_gen_ai)

Quando esses plug-ins não estão instalados ou o resumo do bate-papo não está disponível, os agentes podem ver a transcrição inteira da conversa para acessar o histórico do bate-papo.

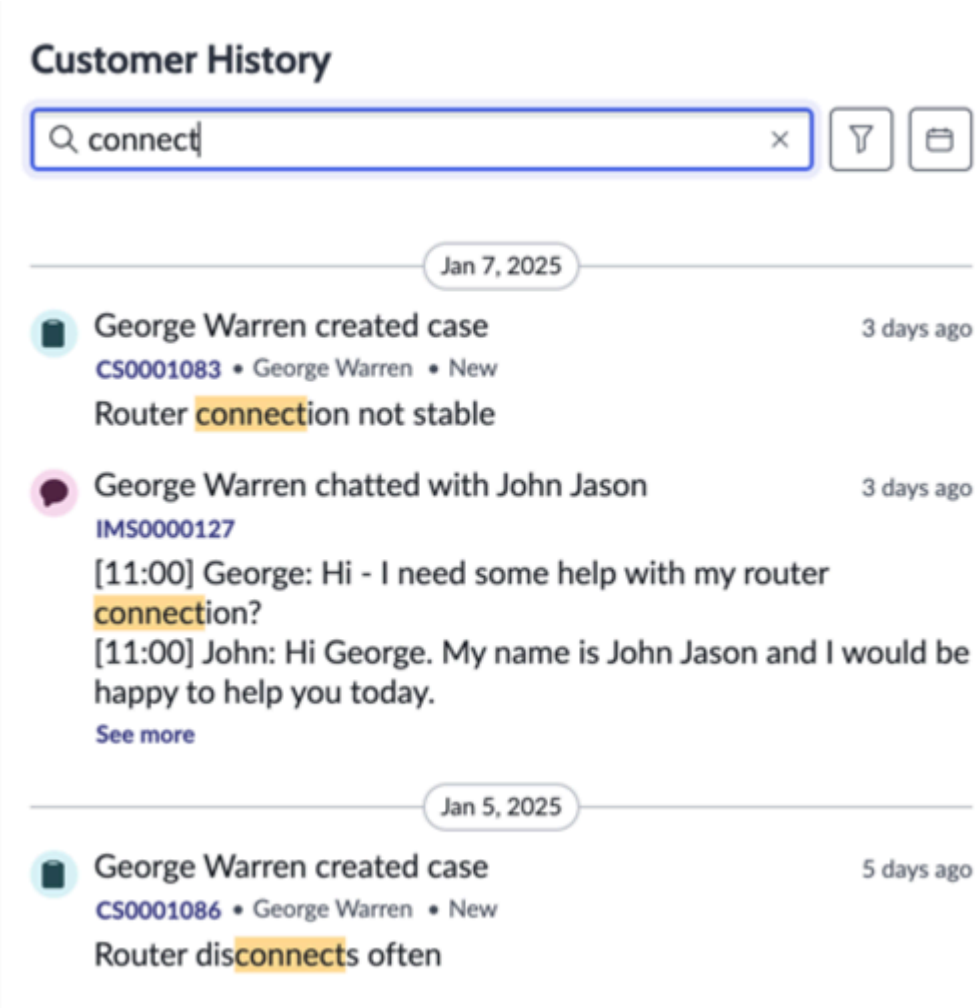


Componente de Histórico do cliente

O componente Histórico do cliente exibe informações do histórico do cliente, consumidor ou conta, dependendo das seleções de campo no registro de interação. Este componente exibe as informações exibidas anteriormente na guia Atividade 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.



O componente Histórico do cliente inclui a guia Cliente. Esta guia exibe informações do histórico do cliente, consumidor ou conta, dependendo das informações do cliente fornecidas no registro de interação. Esta guia inclui um campo de pesquisa, filtro e seletor de intervalo de datas que os agentes podem usar para encontrar informações específicas no histórico.

O componente Histórico do cliente está disponível nas páginas de registro a seguir em Espaço configurável do CSM:

- Página do caso de linha de frente Aparece no painel lateral contextual.
- Página de registro de interação com serviços de voz do CSM Aparece no painel esquerdo.

Usuários com a função de administrador do sistema podem adicionar este componente a uma página de registro no Construtor de IU e. configure as propriedades do componente .

O componente Histórico do cliente pode ser configurado para exibir um **Transcrição da chamada** guia. Esta guia exibe o texto da transcrição da chamada em tempo real quando um registro de conversa está presente para a interação.

Nota:
A guia Transcrição de chamada ficará visível para os usuários se configurada na aplicação do provedor associada à interação.

Tradução automática

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

- Esta guia exibe o texto da transcrição da chamada quando um registro de conversa está presente para a interação.
- Esta guia exibe o seguinte texto quando um registro de conversa não está presente para o registro de interação: Transcrição de chamada ainda não disponível.

A guia Transcrição de chamada ficará visível para os usuários se configurada na aplicação do provedor associada à interação.

Para obter mais informações sobre o componente Histórico do cliente, consulte os seguintes tópicos:

- Recursos do componente Histórico do cliente
- Configurar o componente Histórico do cliente
- Documentação dos componentes do Next Experience

Plug-in Central do cliente

A aplicação Central do cliente (com.sn_csm_customer_central) é ativada com Espaço configurável do CSM aplicação (com.snc.uib.csm_agent_workspace). . Espaço configurável do CSM a aplicação é ativada com Atendimento ao cliente plug-in (com.sn_customerservice).

Começando com Yokohama Versão, a aplicação Central do cliente (com.sn_csm_customer_central) foi movida para ServiceNow Store. Quaisquer novos aprimoramentos neste aplicativo são fornecidos por meio do aplicativo da loja Central do cliente.

Solicitar aplicativos do 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 .

Tópicos relacionados

Configurar Central do cliente

Use Customer Central

Recursos do componente Histórico do cliente

Os agentes de atendimento ao cliente podem usar vários recursos no componente Histórico do cliente para exibir informações de histórico do cliente, consumidor ou conta.

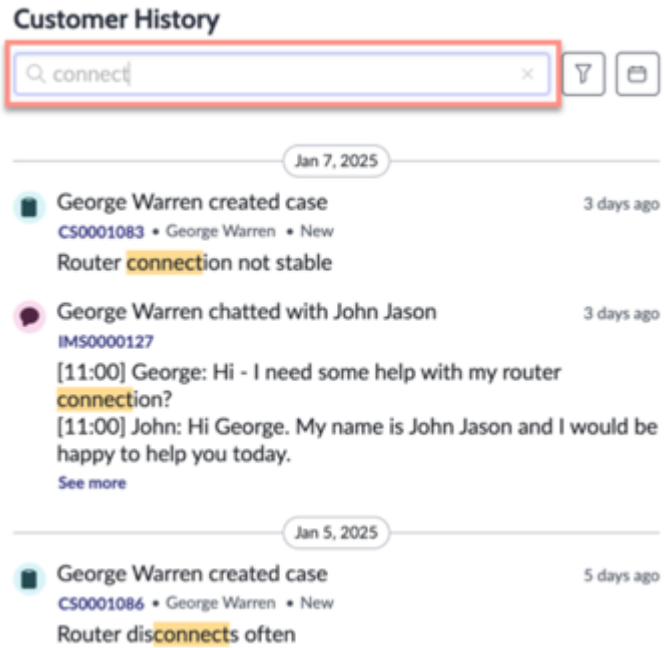
Pesquisar

O campo Pesquisar apresenta a funcionalidade de pesquisa baseada em palavra-chave, permitindo que os agentes recuperem atividades, como interações, casos e ordens de serviço inserindo palavras-chave ou correspondências parciais.

Os agentes podem inserir uma palavra-chave ou correspondências parciais para encontrar resultados relevantes. Por exemplo, inserindo `conecte` exibe casos com termos como conectar, conectado ou conexão.

Tradução automática

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



Filtrar

Os agentes podem usar o ícone de filtro ao lado da barra de pesquisa para filtrar e exibir rapidamente dados de caso relevantes. Selecionar o ícone de filtro exibe os resultados no componente Histórico do cliente.

Os aspectos foram substituídos por um ícone de filtro. . **Habilitar aspectos** Se a caixa de seleção estiver marcada no Construtor de IU, o sistema exibirá aspectos à esquerda da página de registro de interação de voz do CSM. Se esta caixa de seleção não estiver marcada, o sistema exibirá um ícone de filtro. Selecionar o ícone de filtro exibe os aspectos selecionáveis.

Quando um agente seleciona um aspecto:

- O nome do aspecto selecionado aparece abaixo da barra de pesquisa e o sistema exibe os resultados atuais.
- Selecionar um novo aspecto substitui os resultados atuais pelos resultados do novo aspecto.
- Somente um aspecto pode ser selecionado por vez.

Nota:

- Para novos clientes: Os ícones de filtro são exibidos por padrão.
- Para clientes existentes: Aspectos ou filtros aparecem com base no tamanho da tela.

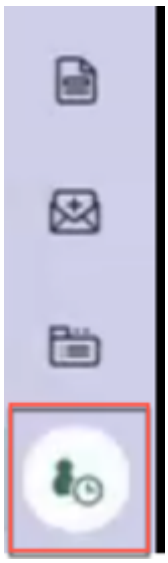
Tradução automática

© 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.

Acesso ao histórico do cliente

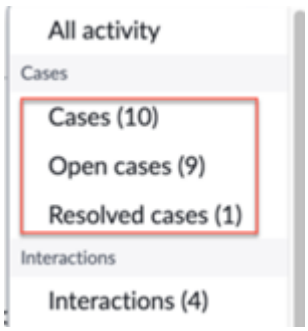
Começando com Yokohama versão, o. Página do caso de linha de frente Inclui o componente Histórico do cliente. Este componente garante que os agentes possam exibir facilmente os detalhes do cliente sem sair da página do caso.

Selecione **Histórico do cliente** no painel lateral contextual para acessar o histórico do cliente.



Aspecto Casos

O aspecto Casos foi atualizado para melhorar a categorização de casos para os agentes. Isso ajuda os agentes a filtrar rapidamente os casos com base em seu status diretamente no componente Histórico do cliente.



O aspecto é dividido em duas subcategorias:

- Casos em aberto
- Casos resolvidos

Blocos de layout redimensionáveis

. **Blocos de layout redimensionáveis** o recurso permite que os agentes ajustem o tamanho do painel da página para melhor visibilidade. Os agentes podem redimensionar qualquer bloco (esquerdo, centralizado ou direito) seguindo estas etapas:

1. Clique nas bordas do bloco.
2. Arraste para ajustar o tamanho 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.

Este recurso está disponível em páginas de registro no Espaço configurável do CSM e permite que os agentes otimizem seu espaço com base em suas necessidades.

Atualizações em tempo real no Histórico do cliente

A exibição Histórico do cliente é atualizada em tempo real. Quando um agente adiciona um novo caso ou interação, uma nova atividade é criada. Se outro agente tiver o mesmo registro de cliente aberto, a exibição será atualizada automaticamente para mostrar a nova atividade. Você não precisa atualizar a página manualmente.

Nota:

- A exibição é atualizada somente para novas atividades criadas na tabela [sn_actsub_activity] vinculadas ao registro do cliente aberto no momento.
- Mudanças em registros existentes ou artigos de conhecimento não acionam uma atualização.
- A exibição é atualizada somente para o registro específico que você está exibindo. Por exemplo, se você estiver exibindo um contato, as atualizações na conta associada não serão exibidas, a menos que você abra o registro da conta diretamente.
- Atualizações em tempo real são compatíveis somente na página Caso de linha de frente e na página de registro padrão do CSM.

Filtrar atividades por tempo

Os agentes podem usar o ícone de intervalo de datas para filtrar as atividades do cliente por dia, trimestre ou ano com base na configuração definida pelo administrador. O ícone de intervalo de datas aparece ao lado da barra de pesquisa:

- Se Dia estiver configurado, selecione uma data específica para exibir as atividades desse dia.
- Se Trimestre ou Ano estiver configurado, as atividades serão exibidas agrupadas pelo tempo selecionado. A lista de atividades é atualizada com base no filtro selecionado.

Configurar o componente Histórico do cliente

Usuários com a função de administrador podem configurar várias propriedades para o componente Histórico do cliente.

Atualização solicitada

O componente Histórico do cliente é atualizado automaticamente, eliminando a necessidade de atualizações manuais de página.

. **Atualização solicitada** A propriedade captura o carimbo de data/hora da última atualização e aciona eventos como Atualização de contexto solicitada sempre que o valor muda. Os administradores podem configurar manipuladores de eventos personalizados para ajustar o comportamento de atualização conforme necessário.

Atualizar propriedade solicitada

Esta propriedade pode ser definida para as seguintes páginas de 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.

- Página de caso de linha de frente
- Página de registro padrão do CSM

Para configurar esta propriedade na página Caso de linha de frente:

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** experiência.
3. Abra a página Caso de linha de frente.
4. Selecione **Histórico do cliente** componente.
5. Navegue até o painel Propriedades.
6. Capture o carimbo de data/hora da última atualização habilitando **Atualização solicitada** propriedade.
7. Personalize o comportamento de atualização adicionando ou modificando manipuladores de eventos na guia Eventos.

Para configurar esta propriedade na página Registro padrão do CSM:

1. Selecione **Central do cliente** .
2. Abra a seção Histórico do cliente.
3. Navegue até o painel Propriedades.
4. Capture o carimbo de data/hora da última atualização habilitando **Atualização solicitada** propriedade.
5. Personalize o comportamento de atualização adicionando ou modificando manipuladores de eventos na guia Eventos.

Título do cabeçalho

O recurso personalizável Título de atividade do cliente permite que os administradores renomeie o. **Histórico do cliente** título diretamente da interface.

Para mudar o título:

1. No painel de navegação direito, navegue até **Visibilidade do componente** configurações.
2. Altere o título de acordo com as preferências do usuário editando **Título do cabeçalho** propriedade.

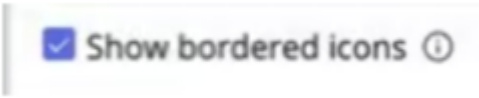
Esta opção de personalização está disponível em todas as páginas em que o componente Histórico do cliente é usado.

Mostrar ícones com borda

. **Mostrar ícones com borda** a caixa de seleção permite que os administradores personalizem as bordas do ícone na interface.

- Definido como verdadeiro: Habilita ícones com borda
- Definido como falso: Desabilita os ícones com borda

Caixa de seleção Mostrar ícones com borda



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 podem ajustar essa configuração com base em suas preferências.

Design da página

O recurso Design de página apresenta uma interface de arrastar e soltar para facilitar a personalização de layouts de página. Os administradores podem adicionar, posicionar e redimensionar componentes diretamente na página sem usar guias.

Para usar este recurso:

1. No painel de navegação esquerdo, selecione **Adicionar conteúdo** .
2. Na janela da caixa de ferramentas exibida, insira Componente de histórico do cliente e, em seguida, selecione e arraste-o.

O componente Histórico do cliente agora está disponível na caixa de ferramentas.

Predefinições

Os administradores podem escolher entre duas novas predefinições para o componente Histórico do cliente na página Caso de linha de frente para gerenciar melhor como os dados do cliente são exibidos.

- Histórico do cliente para a página de registro com carregamento lento
- Histórico do cliente para a página de registro

Para aplicar uma predefinição:

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** experiência.
3. Abra a página Caso de linha de frente.
4. Selecione **Histórico do cliente** componente.
5. Selecione a predefinição existente no painel de configuração.
6. Na janela Selecionar uma predefinição, escolha **Todos** em **Controlador** para exibir as predefinições disponíveis.
7. Selecione uma das novas predefinições para atualizar como a atividade do cliente é exibida.

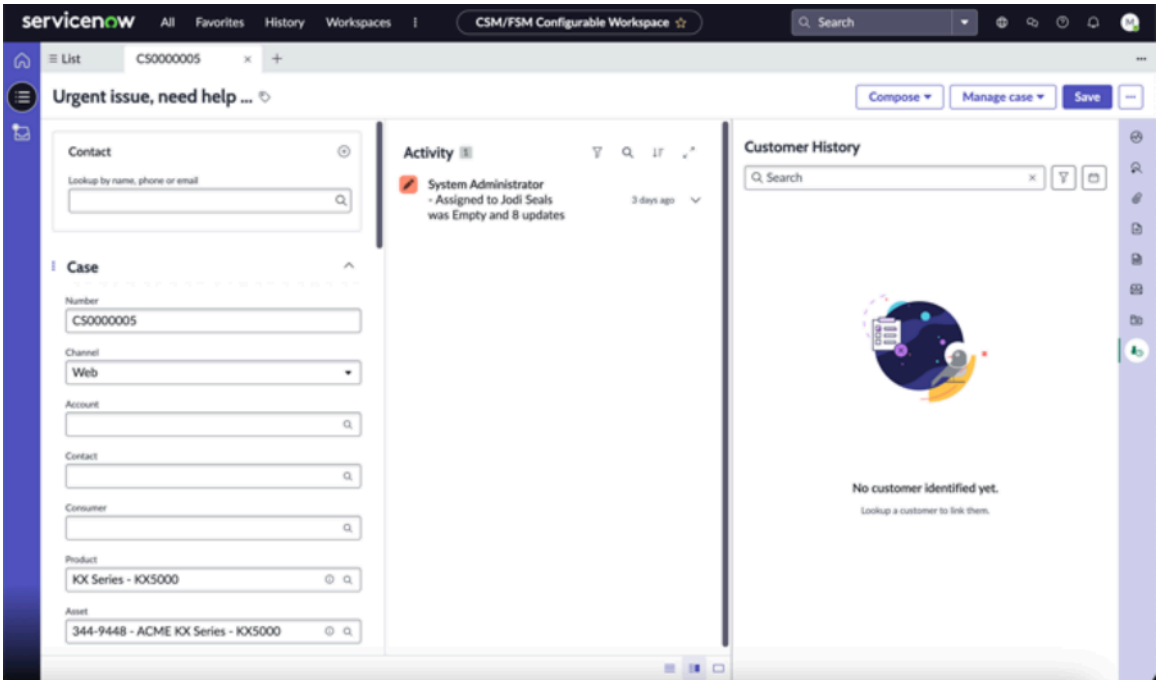
Os valores padrão são definidos para todos os campos para ajudar a evitar erros, garantindo que os campos nunca sejam deixados nulos ou vazios.

Tradução automática

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

Novo estado vazio para campos de contexto

Novo estado vazio para campos de contexto



Do lado do agente, ao exibir um caso, o histórico do cliente ou os dados de atividade são carregados automaticamente, se disponíveis. Se não houver atividade, o sistema mostrará Nenhuma atividade encontrada . Se nenhuma conta, contato ou consumidor for selecionado, ele será exibido Nenhum cliente identificado ainda . Este comportamento faz parte do recurso de estado vazio, orientando os usuários a selecionar ou adicionar contexto (conta, contato ou consumidor) para prosseguir.

Agora, os administradores podem configurar casos para lidar com cenários em que os campos de contato ou nome do cliente estão vazios. Em vez de deixar os campos em branco, o sistema solicita que os usuários adicionem as informações de conta ou contato relevantes.

Mostrar com data de criação da atividade

. **Mostrar com data de criação da atividade** A propriedade, disponível no Construtor de IU, permite que os administradores controlem como os carimbos de data/hora são exibidos na guia Histórico do cliente.

- Quando habilitado: A linha do tempo e o carimbo de data/hora lateral exibem a data de criação da atividade. Por exemplo, se um registro (como um caso ou interação) foi criado há 10 dias, mas atualizado hoje, ambos mostrarão a data de hoje.
- Quando não habilitado (comportamento padrão): A linha do tempo e o carimbo de data/hora lateral exibem a data de criação do registro original. Portanto, no mesmo exemplo, o registro continuaria a ser mostrado como sendo criado há 10 dias, mesmo se tivesse sido atualizado hoje.

Período de tempo da atividade

. **Período de tempo da atividade** O campo no componente Histórico do cliente permite que os administradores definam como as atividades do cliente são agrupadas para os agentes no Espaço do CSM. Por padrão, as atividades aparecem por dia, mas você pode mudar isso para agrupá-las por trimestre ou por ano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configurar o filtro na página Caso de linha de frente:

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** experiência.
3. Abra a página Caso de linha de frente.
4. Selecione **Histórico do cliente** componente.
5. Navegue até o painel Propriedades.
6. No menu suspenso Período de tempo da atividade, selecione uma das seguintes opções:
   - **Dia** : Habilita um campo adicional em que você pode inserir uma data em `MM:AAAA` formato.
   - **Trimestre** : Agrupa atividades por trimestre do calendário.
   - **Ano** : Agrupa atividades por ano civil.

Para configurar esta propriedade na página de registro padrão do CSM:

1. Selecione **Central do cliente** .
2. Abra a seção Histórico do cliente.
3. Navegue até o painel Propriedades.
4. No menu suspenso Período de tempo da atividade, selecione uma das seguintes opções:
   - **Dia** : Habilita um campo adicional em que você pode inserir uma data em `MM:AAAA` formato.
   - **Trimestre** : Agrupa atividades por trimestre do calendário.
   - **Ano** : Agrupa atividades por ano civil.

Pesquisar e verificar

O recurso de pesquisa e verificação permite que os agentes de atendimento ao cliente pesquisem rapidamente contatos ou consumidores usando informações como nome, número de telefone ou número do registro.

Este recurso simplifica o processo de pesquisar e verificar informações de contato ou do consumidor. Os agentes podem usá-lo da seguinte forma:

- Se um registro de interação já estiver preenchido com informações de contato ou consumidor de um bate-papo ou chamada telefônica, o agente poderá revisar as informações e confirmar se estão corretas.
- Se nenhuma informação do cliente ou do consumidor estiver disponível, o agente poderá pesquisar essas informações, selecionar e confirmar as informações. e preenchem o registro de interação.

Nota:
Se essas informações já tiverem sido verificadas, como por meio de um login no portal do cliente ou autenticação pelo Virtual Agent ou por um RVI, o. **Verificado** a caixa de seleção no registro de interação está marcada.

Os agentes podem acessar a janela de pesquisa no registro de interação 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.

- Espaço configurável do CSM Clicando no ícone Verificar contato (Ou o ícone Verificar consumidor ( ) no painel lateral contextual.
- Espaço do agente do CSM Clicando em **Contato de pesquisa** e. **Consumidor de pesquisa** botões.

Os agentes podem executar uma pesquisa autocompletável em vários campos configuráveis, como nome, número de telefone, endereço de e-mail e número do registro. Na lista de resultados da pesquisa, os agentes podem selecionar um resultado para exibir informações detalhadas do contato ou consumidor em um cartão de verificação. Uma vez verificado, o sistema adiciona as informações ao registro de interação e verifica o. **Verificado** caixa de seleção.

Plug-ins

O recurso de pesquisa e verificação está incluído com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice). Este plug-in fornece a configuração para pesquisa de contato e consumidor **Contato de pesquisa** e. **Consumidor de pesquisa** Ações de IU que podem ser adicionadas ao registro de interação em Espaço configurável do CSM.

Nota:
Essas ações não são habilitadas por padrão. O administrador do espaço pode habilitar essas ações como parte da configuração do recurso de pesquisa e verificação.

Configurações de contato e consumidor

Duas configurações de pesquisa e verificação são fornecidas com o recurso, uma para contatos e outra para consumidores. Navegar até **Experiência de espaço** > **Pesquisar e verificar** > **Configuração** Para acessar a lista Pesquisar e verificar configurações.

Nota:
Para ver as configurações de pesquisa e verificação de contato e consumidor, você deve ativar o plug-in CSM Lookup and Verify (com.snc.sn_csm_lookup_verify).

Para cada configuração, o administrador do espaço pode:

- Habilite a configuração e exiba a ação de IU relacionada no registro de interação.
- Insira o número mínimo de caracteres para iniciar a pesquisa autocompletável.
- Insira o número máximo de resultados de pesquisa retornados.
- Selecione os campos primário e secundário a serem incluídos nos resultados da pesquisa.
- Selecione os campos a serem exibidos no cartão de verificação.
- Exiba as tabelas de pesquisa.

Nota:
Os clientes podem entrar em contato com a ServiceNow para fazer mudanças nos campos de pesquisa.

Usando Pesquisar e verificar em espaços de CSM

Os agentes podem usar o recurso de pesquisa e verificação nos espaços de trabalho do CSM.

Tradução automática

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

- CSM Configurable Workspace: Os agentes pesquisam informações de contato ou do consumidor usando o painel lateral contextual.
- CSM Agent Workspace: Os agentes pesquisam informações de contato ou do consumidor usando as janelas pop-up Verificar contato ou Verificar consumidor no formulário de interação.

O campo de pesquisa fornece pesquisa antecipada de digitação que exibe resultados em uma lista e restringe os resultados conforme mais caracteres são inseridos. Selecionar um resultado na lista exibe informações mais detalhadas sobre o contato ou consumidor em um cartão de verificação.

O recurso de pesquisa pesquisa pesquisa vários campos configurados, como nome, conta, número de telefone e número do registro.

- Para números de telefone e números de registro, ele usa uma pesquisa de "correspondência exata".
- Para outros campos, ele usa uma pesquisa "Começa com".

Cartões de verificação

Depois de selecionar um resultado de pesquisa, as informações detalhadas sobre o contato ou consumidor são exibidas em um cartão de verificação. Neste cartão, o agente de atendimento ao cliente pode revisar e confirmar as informações clicando em **Verificado** .

Tabelas

O recurso de pesquisa e verificação usa as seguintes tabelas:

- Configurações de pesquisa e verificação (sn_lookup_verify_config)
- Tabelas de pesquisa (sn_lookup_verify_search_on_table)

Tópicos relacionados

PESQUISE e verifique um contato ou consumidor

Status da ação do caso

Os agentes de atendimento ao cliente podem usar o recurso de status da ação do caso em Espaço configurável do CSM identificar facilmente casos que precisam de atenção.

Coluna Status da ação

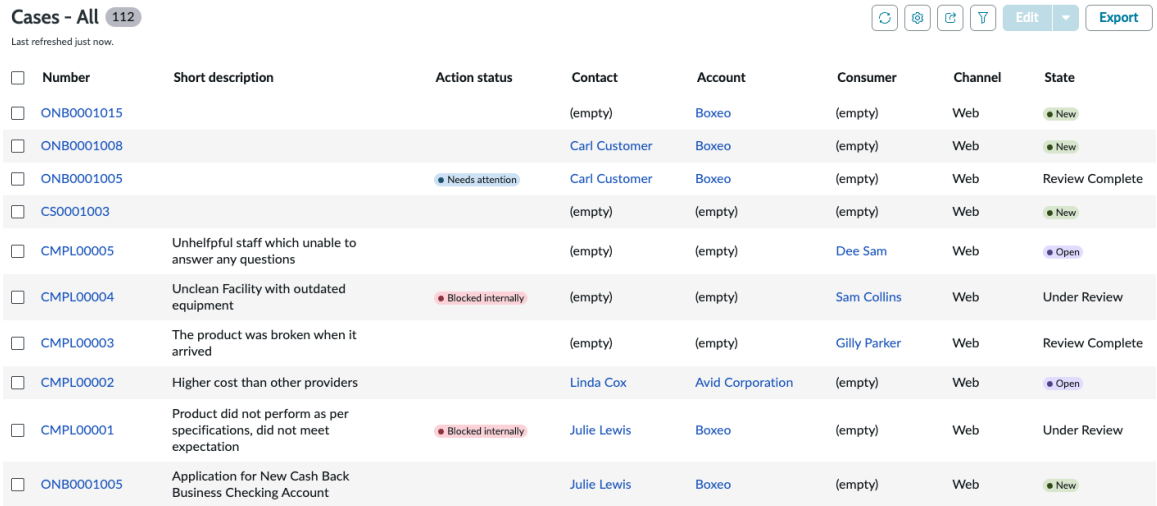
Este recurso permite que os agentes de atendimento ao cliente identifiquem facilmente os casos que precisam de atenção e priorizem rapidamente seu trabalho. Indicadores visuais no **Status da ação** As colunas Meus casos e Meus em aberto realçam o status do caso:

- Um indicador azul destaca casos que precisam de atenção, como casos que foram atualizados por clientes ou usuários internos e estão aguardando entrada ou revisão.
- Um indicador vermelho realça os casos que são bloqueados, tais como casos que possuem registros de tarefa relacionada em aberto ou que estão esperando por feedback do consumidor. Casos bloqueados podem ter o seguinte status:
  - Bloqueado internamente
  - Bloqueado pelo cliente
  - Bloqueado internamente e pelo 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.

Coluna Status da ação na lista de casos



Cases - All 112

Last refreshed just now.

Edit | Export

Number	Short description	Action status	Contact	Account	Consumer	Channel	State
ONB0001015			(empty)	Boxeo	(empty)	Web	New
ONB0001008			Carl Customer	Boxeo	(empty)	Web	New
ONB0001005		Needs attention	Carl Customer	Boxeo	(empty)	Web	Review Complete
CS0001003			(empty)	(empty)	(empty)	Web	New
CMPL00005	Unhelfpful staff which unable to answer any questions		(empty)	(empty)	Dee Sam	Web	Open
CMPL00004	Unclean Facility with outdated equipment	Blocked internally	(empty)	(empty)	Sam Collins	Web	Under Review
CMPL00003	The product was broken when it arrived		(empty)	(empty)	Gilly Parker	Web	Review Complete
CMPL00002	Higher cost than other providers		Linda Cox	Avid Corporation	(empty)	Web	Open
CMPL00001	Product did not perform as per specifications, did not meet expectation	Blocked internally	Julie Lewis	Boxeo	(empty)	Web	Under Review
ONB0001005	Application for New Cash Back Business Checking Account		Julie Lewis	Boxeo	(empty)	Web	New

Para além dos indicadores coloridos, o **Status da ação** a coluna também exibe uma breve mensagem de status.

Bloqueado pela lista relacionada

O recurso de status da ação do caso adiciona o. **Bloqueado por** Lista relacionada à exibição do espaço do formulário Caso. As tarefas de bloqueio de um caso aparecem nesta lista. Quando o sistema adiciona uma tarefa de bloqueio a um caso, ele também adiciona um dos seguintes motivos de bloqueio:

- Informações necessárias do cliente
- Resolução de tarefa necessária
- Solução alternativa de PRB necessária
- Outro

Nota:
Quando um problema é associado a um caso, o motivo do bloqueio é definido como **Precisa de resolução de tarefa** . O agente pode atualizar este motivo para **Solução alternativa PRB necessária** se necessário.

Quando uma tarefa de bloqueio é resolvida:

- . **Desbloqueado por** o campo exibe o usuário que realizou a ação de desbloqueio.
- . **Desbloqueado em** o campo exibe a data em que a tarefa de bloqueio foi resolvida.
- . **Precisa de atenção** o campo do caso está habilitado.

Notificações

Os agentes podem receber notificações em seu canal preferencial quando uma tarefa de bloqueio de um caso atribuído é resolvida. Os agentes também podem receber notificações quando **Precisa de atenção** o campo para um caso atribuído está habilitado.

Nota:
As notificações não são enviadas para o usuário que atualizou 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.

Usuários com a função de administrador podem configurar gatilhos de notificação navegando até **Espaço do agente** > **Gatilhos de notificação** > **Gatilho de status da ação do caso**.

Tópicos relacionados

Visão geral do status da ação do caso

Integração de dados de terceiros para CSM

O recurso de integração de dados de terceiros permite que você recupere dados de aplicativos de terceiros e exiba os dados no Espaço do agente para CSM sem precisar armazená-los em ServiceNow instância.

Muitos clientes empresariais usam ServiceNow Aplicações como parte de seus ecossistemas DE TI. Nesses ambientes, ServiceNow as aplicações coexistem com outras aplicações e trocam dados por meio de diferentes tipos de integrações. Para agentes de atendimento ao cliente que normalmente usam uma ampla variedade de aplicações, isso pode criar uma experiência fragmentada que afeta a produtividade do agente e aumenta o tempo de espera do cliente.

Uma integração frequente ocorre entre ServiceNow E aplicações Salesforce. Nesta integração, os clientes usam o Salesforce para gerenciar atividades de pré-vendas e. ServiceNow para gerenciar atividades de pós-vendas. Essas atividades pós-vendas representam garantia de serviço.

Para fornecer um serviço de alta qualidade, os agentes que usam Customer Service Management(CSM) A aplicação precisa de uma compreensão completa do contexto do cliente, e isso inclui o acesso aos dados do cliente mantidos em outros sistemas. Um exemplo comum dessa integração é enriquecer um perfil de cliente CSM, fornecendo uma lista de oportunidades relacionadas à conta do cliente. Essas oportunidades são recuperadas do Salesforce em tempo real e são apresentadas no Espaço do agente para CSM.

Usando o recurso de integração de dados de terceiros, os dados de aplicações de terceiros podem ser recuperados conforme necessário. Os agentes podem exibir os dados em listas e formulários. Este recurso usa tabelas remotas para armazenar os dados de terceiros na memória no servidor de aplicações. Tabelas remotas são úteis para dados que mudam com frequência porque os dados são recuperados em tempo real quando um usuário acessa os dados do ServiceNow AI Platform.

Ativando a integração de dados de terceiros

Os plug-ins a seguir são necessários para implementar a integração de dados de terceiros:

- Tabelas remotas (com.glide.script.vtable): Adiciona a tabela Definição de script de tabela remota (sys_script_vtable) e adiciona o. **Tabela remota** Sinalizador para a tabela Tabelas (sys_db_object). Ativo na instância de base.
- OAuth 2,0 (com.snc.platform.security.oauth): adiciona as tabelas relacionadas ao OAuth e os pontos de extensão necessários para oferecer suporte **OAuth 2,0 - Tipo de concessão do portador JWT** . Ativo na instância de base.
- IntegrationHub (com.glide.hub.integrations): fornece a capacidade de criar integrações reutilizáveis com sistemas de terceiros e chamá-los de qualquer lugar na plataforma. O IntegrationHub requer assinatura e está disponível em vários pacotes de assinatura. Diferentes pacotes permitem diferentes níveis de automação e fornecem diferentes

Tradução automática

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

subconjuntos de integrações de terceiros predefinidas, ou spokes. Para obter mais informações, consulte IntegrationHub da solicitação e. Spokes disponíveis do IntegrationHub .

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)

Configuração da integração de dados de terceiros

Usuários com a função de administrador do sistema podem configurar os componentes necessários para habilitar a integração de dados de terceiros para o Espaço do agente para CSM. Em um nível alto, as etapas de configuração incluem:

- Configurando o. **OAuth 2,0 - Tipo de concessão ao portador JWT** , que fornece a conexão entre ServiceNow e a aplicação de terceiros.
- Configurar aliases para gerenciar informações de conexão e credenciais ao integrar com sistemas externos e fornecer referência de alias à ação IntegrationHub.
- Criação de uma tabela remota para armazenar os dados de terceiros.
- Criação de uma definição de script de tabela remota que mapeia os dados da tabela de aplicações de terceiros para a tabela remota.
- Configurar ACLs para a tabela remota para fornecer ao usuário acesso aos dados de terceiros.
- Configurar as listas e os formulários que exibem dados da tabela remota.

Para obter mais informações, consulte Configure a integração de dados de terceiros para CSM .

Usando integração de dados de terceiros

No Espaço do agente para CSM, os agentes podem usar este recurso para:

- Exiba dados somente leitura de aplicações de terceiros em listas e formulários.
- Exiba dados de vários aplicativos de terceiros em uma guia do navegador.
- Exiba dados de aplicações de terceiros em janelas pop-up, subguias e itens relacionados usando iFrames.
- Abrir links para registros de aplicações de terceiros a partir de formulários.

Domain Separation

As definições de script de tabela remota são separadas por domínio. Se os usuários não tiverem acesso ao mesmo domínio que o registro de definição de script de tabela remota, eles não poderão acessar registros da tabela remota especificada na definição de script.

Os dados na tabela remota não são separados por domínio.

Para obter mais informações, consulte Domain Separation e tabelas remotas .

Documentação relacionada

- Autenticação e credenciais
  - Configure o provedor OAuth com o tipo de concessão de portador JWT
  - Credenciais e informações de conexão
- IntegrationHub
- Flow Designer

Tradução automática

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

- Recuperando dados externos usando tabelas e scripts remotos
- Spoke da Salesforce

Visão geral da solução de integração de dados de terceiros

Um ecossistema empresarial típico inclui planejamento de recursos empresariais (ERP), gestão de vendas e sistemas de gestão de serviços. Existem várias opções para implementar as integrações entre esses sistemas.

Neste exemplo, o sistema ERP gerencia os dados do cliente (por exemplo, Contas).

Quando uma nova conta é adquirida, ela é criada primeiro no sistema ERP e, em seguida, os dados da conta são transferidos para o Salesforce e. ServiceNow(1).

Novas contas são criadas no Salesforce e no ServiceNow. . ServiceNow O registro da conta é atualizado com o atributo ID da conta do Salesforce que contém a referência ao registro da conta do Salesforce. O ID da conta do Salesforce é usado posteriormente para corresponder aos registros de conta entre ServiceNow E Salesforce e também para recuperar dados de oportunidade do Salesforce.

Quando um agente acessa uma conta no Espaço do agente para CSM, uma lista de oportunidades relacionadas a essa conta é recuperada do Salesforce em tempo real e apresentada ao agente.

Este exemplo pressupõe que o fluxo foi implementado e executado e que ServiceNow Os registros de conta contêm IDs de conta do Salesforce válidos. Este exemplo também usa a seguinte configuração:

- Conectividade entre um ServiceNow E Salesforce.
- Integração usando IntegrationHub e tabelas remotas.

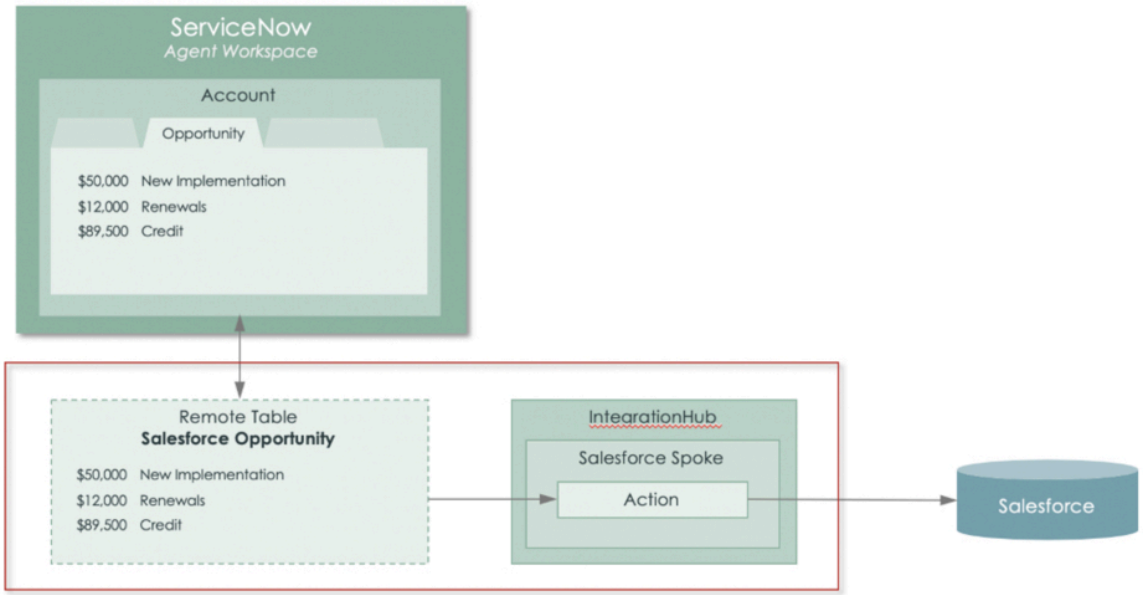
Arquitetura de integração

ServiceNow Integra-se ao Salesforce por meio do fluxo de token do portador OAuth 2,0.

Tradução automática

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

Arquitetura de integração



Tabelas remotas e arquitetura IntegrationHub

Tradução automática

Componentes de integração de dados de terceiros

Esses componentes exigem configuração pelo administrador do sistema para usar a integração de dados de terceiros com o Espaço do agente para CSM.

OAuth 2,0 - Tipo de concessão do portador JWT

O portador JWT é o tipo de concessão OAuth 2,0 compatível com o recurso de integração de dados de terceiros. Ele permite interações de API de servidor para servidor entre ServiceNow Provedores de API externa e de instância sem exigir nenhuma intervenção do usuário.

O administrador da aplicação de terceiros é usado como a declaração de assunto do JWT ServiceNow a instância cria e passa para a instância da aplicação de terceiros. Isso é feito para obter o token de acesso que é usado para fazer a chamada da REST API para buscar registros da tabela de aplicações de terceiros.

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

Credenciais e conexões

O IntegrationHub aproveita os aliases para gerenciar informações de conexão e credenciais ao integrar com sistemas externos. O uso de um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar vários ambientes. O IntegrationHub requer apenas um alias, que resolve usar as credenciais corretas e as informações de conexão durante o tempo de execução.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Introdução a credenciais, conexões e aliases
- Crie atributos de conexão para o IntegrationHub

Tabelas remotas

A tabela Tabelas (sys_db_object) contém um registro para cada tabela no banco de dados, incluindo tabelas remotas. Para registros de tabela remota, o. **Tabela remota** o sinalizador é verificado no formulário de registro.

As colunas em uma tabela remota são mapeadas para as colunas em uma tabela de aplicações de terceiros da qual os dados estão sendo extraídos. A definição de script de tabela remota armazena essas informações. As definições de tabela para tabelas remotas residem no ServiceNow AI Platform. As linhas da tabela, ou registros externos, são armazenados na memória enquanto um usuário exibe os dados em uma lista ou formulário.

Para obter mais informações sobre tabelas remotas, consulte Crie uma tabela remota .

Ao criar uma tabela remota para uso com o IntegrationHub, preste atenção especial ao intervalo de cache e escolha um intervalo com base no fluxo de trabalho e na volatilidade dos dados de terceiros. Se o intervalo de cache for muito curto, isso poderá resultar em conexões desnecessárias com a aplicação de terceiros. Se o intervalo de cache for muito longo, isso poderá resultar na apresentação de dados de terceiros desatualizados no Espaço do agente para CSM.

Definições de script de tabela remota

Use uma definição de script para recuperar e armazenar em cache dados de uma tabela remota executando o script em uma fonte de dados externa. As definições de script de tabela remota armazenam as seguintes informações:

- Nome
- Ativo
- Tabela
- Script
- TTL do cache
- Domínio
- Caminho de domínio

Para obter mais informações sobre definições de script, consulte Crie uma definição de script para uma tabela remota .

Tradução automática

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

Amostra de script de tabela remota de integração de dados de terceiros

O script de tabela remota pode ser projetado para extrair registros de uma aplicação de terceiros. Este script é chamado quando uma consulta para acessar dados na tabela remota é feita.

Para usar uma tabela remota com o IntegrationHub, você precisa identificar o spoke do IntegrationHub que funciona com a aplicação de terceiros. O spoke consiste nas ações do Flow Designer que foram criadas para trazer vários subconjuntos de dados dessa aplicação.

Por exemplo, se você precisar trazer informações da conta do aplicativo Salesforce, use o spoke do Salesforce e o. **Obter todas as contas** ação. Veja abaixo um exemplo do script de tabela remota que acessa esta ação.

```
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 try {
   // prepare inputs for the spoke actions
   // Get All Accounts action does not have any inputs).
   var inputs = {};

   // call spoke action
   var outputs = sn_fd.FlowAPI.executeAction(
                        "sn_salesforce_spok.get_all_accounts", inputs);

   // check if Action was completed successfully
   if (outputs.status != "Success") {
     throw new Error(outputs.errorMessage);
   }

   // extract payload from the action outputs
   var accounts = outputs.accounts.data;

   // map action output data to the remote table columns and Sys Id
   for (var i = 0; i < accounts.length; i++) {
     v_table.addRow({
       "u_sf_account_id": accounts[i].name,
       "u_sf_account_name": accounts[i].label,
       // assign remote table Sys Id to the primary key of the third-party
       // record
       "sys_id": accounts[i].name,
     });
   }

 // process errors
 } catch (error) {
    gs.addErrorMessage("Error trying to retrieve  Salesforce Accounts." +
                  "Please contact System Administrator.");
    gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
 }

})(v_table, v_query);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Nem todas as ações do IntegrationHub podem ser invocadas a partir dos scripts de tabela remota. As ações de fluxo de dados não podem ser chamadas a partir dos scripts. Se a ação que você deseja usar for uma ação de fluxo de dados, talvez seja necessário criar sua própria ação com base na etapa REST. Uma maneira fácil de criar uma ação é copiar uma ação existente e modificá-la para atingir seu objetivo. Você pode encontrar um exemplo de ações de spoke personalizadas neste tópico: Crie ações de spoke do Salesforce para recuperar oportunidades para uso na definição de tabela remota .

Configure a integração de dados de terceiros para CSM

Configure os componentes necessários para habilitar o recurso de integração de dados de terceiros para o Espaço do agente para CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Identifique a aplicação de terceiros.
   a. Verifique se ele tem o spoke do IntegrationHub correspondente e se ele está ativado em sua instância.
   b. Siga as instruções de configuração específicas do spoke.
   Por exemplo, para o spoke do Salesforce, siga as instruções em Configure o spoke do Salesforce tópico.
2. Identifique a ação do spoke que recupera os dados de terceiros desejados.
   Você pode encontrar a lista de ações disponíveis na documentação do spoke. Se uma ação que executa a tarefa desejada não existir, você poderá criar sua própria ação copiando uma ação existente e modificando-a para atender às suas necessidades. Você pode encontrar um exemplo de ações de spoke personalizadas em Crie ações de spoke do Salesforce para recuperar oportunidades para uso na definição de tabela remota .

   Nota:
   As ações de fluxo de dados não podem ser usadas com a tabela remota.
3. Crie a tabela remota no seu ServiceNow Instância para expor os dados da aplicação por meio da interface GlideRecord.
4. Crie a definição de script de tabela remota para mapear os dados da tabela de terceiros para a tabela remota.
   a. Configure mensagens de erro se a chamada de ação do spoke resultar em um erro.
   Este erro é detectado pelos elementos de formulário, lista e campo e é exibido para o usuário final quando ocorre um erro. Essas mensagens de erro distinguem entre os casos em que a resposta da aplicação de terceiros não tem dados e um erro ao buscar dados da aplicação de terceiros.
   b. Configure ACLs na tabela remota para fornecer aos usuários e funções acesso de leitura aos dados de terceiros.
   c. Configure ACLs para revogar o acesso de CRIAÇÃO, GRAVAÇÃO e EXCLUSÃO na tabela remota para todos os usuários.
5. Configure as listas, os formulários e os campos que extraem dados da tabela remota.
   Depois que a tabela remota estiver configurada, você poderá acessar os dados usando a interface GlideRecord.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Use os componentes do Espaço do agente para incorporar páginas e relatórios de terceiros em iframes como pop-ups ou itens relacionados.

b. Configure ações de IU em formulários para criar links profundos para os registros na aplicação de terceiros.

6. Execute alguma sincronização de dados leve antes de usar o recurso .
Por exemplo, extraia dados da conta de uma aplicação de terceiros usando um conjunto de importação. No exemplo fornecido, a tabela Conta (customer_account) tem uma coluna ID da conta, que é preenchida com o ID da conta na instância da aplicação de terceiros. Esta coluna é usada como a chave externa para extrair oportunidades para a conta correspondente na instância da aplicação de terceiros.

Integração do Salesforce de referência usando tabelas remotas

Neste exemplo, a tabela Conta do cliente é estendida para incluir um ID de conta do Salesforce associado que, por sua vez, é usado para recuperar oportunidades do Salesforce associadas a esta conta. A tabela remota é usada para manter os dados de oportunidade recuperados.

Use as etapas e os exemplos nos tópicos a seguir para criar uma integração do Salesforce de referência usando tabelas remotas.

- Usando o spoke do IntegrationHub Salesforce .
- Usando tabelas remotas e o spoke do Salesforce . Identifique ou crie uma ação do IntegrationHub que você pode usar para testar a integração de dados de terceiros. Em seguida, use esta ação na definição de tabela remota.
- Usando uma lista relacionada para criar a conexão entre a conta do cliente e as oportunidades do Salesforce .

Usando tabelas remotas e o spoke do Salesforce

Crie ações do spoke do Salesforce que você pode usar para testar a integração de dados de terceiros. Em seguida, use essas ações na definição de tabela remota.

Usando o spoke do IntegrationHub Salesforce

Use o spoke do Salesforce para integrar uma conta do Salesforce à sua instância da ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Para configurar o spoke do Salesforce, siga as instruções em Configure o spoke do Salesforce .

Tópicos relacionados

Usando tabelas remotas e o spoke do Salesforce

Conta do cliente do Connect e. Salesforce Oportunidades usando uma lista relacionada

Crie ações de spoke do Salesforce para recuperar oportunidades

O spoke do Salesforce fornece ações para recuperar metadados do registro de oportunidade e criar uma nova oportunidade.

Além de Ações de fluxo de dados, não há ação para obter um conjunto de registros de oportunidade com base em determinados critérios de pesquisa. Você deve criar suas próprias ações para atingir o objetivo declarado do exemplo de referência. Consulte Integração do Salesforce de referência usando tabelas remotas .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 criar uma nova ação, copie uma ação existente e modifique-a para atender às suas necessidades. Por exemplo, você pode copiar **Obter todas as contas** e modifique-a para recuperar registros de oportunidade.

Para este exemplo, você criará três novas ações do spoke do Salesforce:

- Obtenha todas as oportunidades
- Obtenha oportunidades para ID da conta
- Obter detalhes da oportunidade

Cada ação inclui três etapas:

1. Uma etapa de script de pré-processamento que cria uma consulta.
2. Uma etapa REST que executa a consulta.
3. Uma etapa de script de pós-processamento que avalia a resposta da consulta.

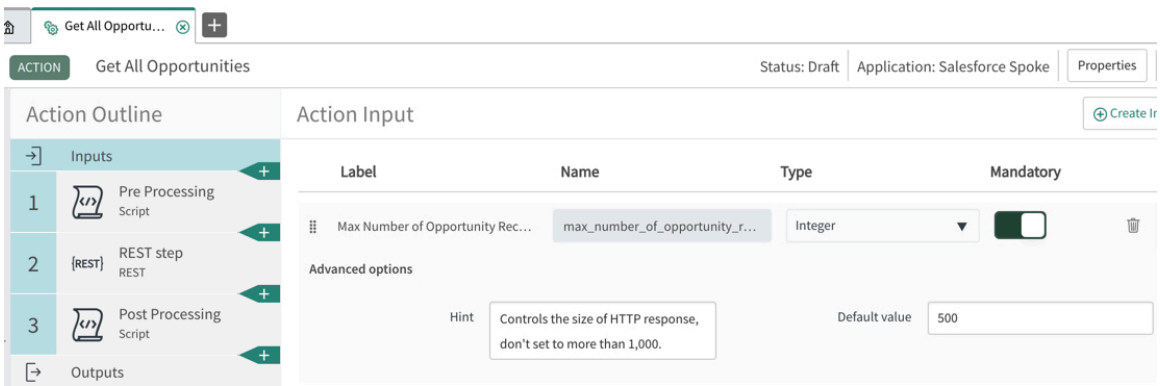
Nota:
Você pode testar todas as ações do Flow Designer antes de tentar conectá-las à tabela remota.

Ação personalizada Obter todas as oportunidades

. **Obtenha todas as oportunidades** A ação recupera registros de oportunidade da aplicação Salesforce. Esta ação é invocada quando você exibe a tabela de oportunidade remota.

Entradas de ação

. **Obtenha todas as oportunidades** a ação usa um único parâmetro inteiro que identifica o número máximo de registros a serem retornados pela consulta. As ações baseadas EM REST não podem acomodar a paginação e, por esse motivo, é importante limitar o número de registros retornados da aplicação de terceiros. Não é recomendável colocar mais de 1 000 registros na tabela remota. O número padrão de registros é 500.

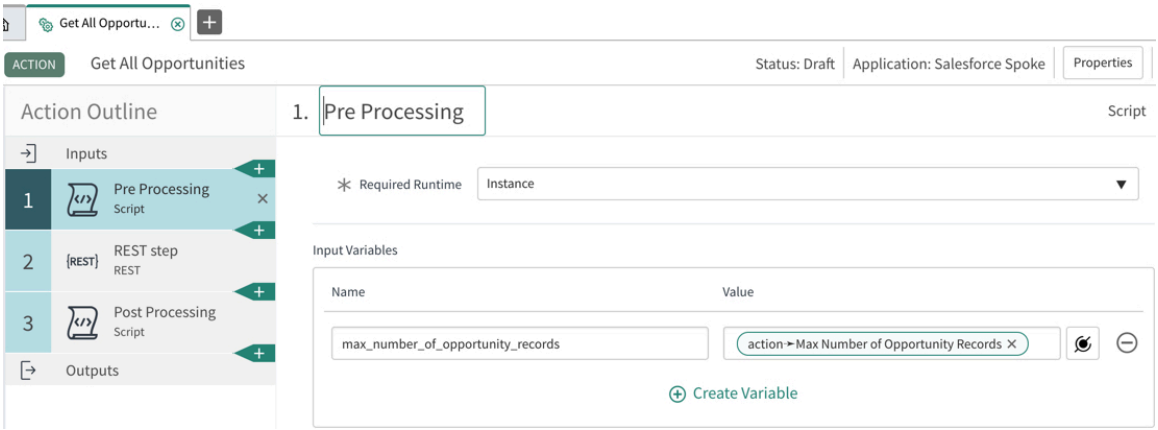


Etapa de pré-processamento

A etapa de script de pré-processamento usa a entrada de ação como sua própria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 script de pré-processamento cria uma consulta DE SELEÇÃO para todas as oportunidades limitadas pelo número máximo de registros permitidos. Esta consulta é baseada na linguagem de consulta de objeto do Salesforce (SOQL).

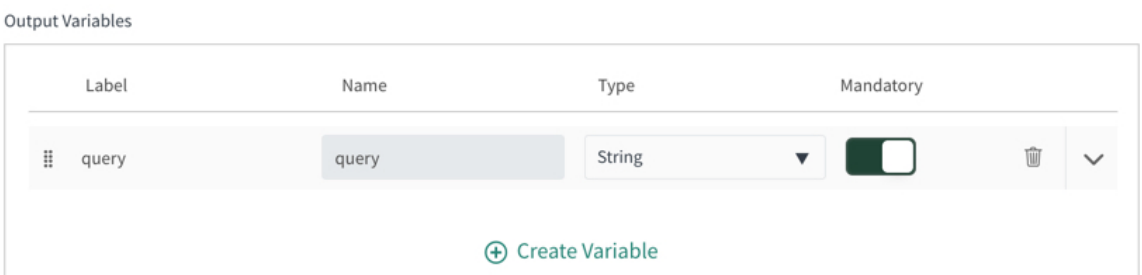
```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
            "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity";

 outputs.query = outputs.query +
            "+LIMIT+" + inputs.max_number_of_opportunity_records;

})(inputs, outputs);
```

Você deve especificar os campos dos registros de oportunidade nos quais está interessado. Este exemplo usa os seguintes campos: Nome, ID, ID da conta, Data de encerramento, Valor, nome da fase e Probabilidade. Para ver a lista completa de campos disponíveis, use **Obter campos de oportunidade** ação.

Você também pode controlar a ordem da pesquisa de consulta adicionando a palavra-chave ORDENDO POR e o valor para a direção do pedido ASC ou DESC. Por exemplo, você pode adicionar a seguinte linha ao script antes da linha que especifica o LIMITE. Isso faz com que a consulta retorne os primeiros 500 registros com a data de fechamento mais recente.

```
outputs.query = outputs.query + "+ORDERED+BY+CloseDate+DESC";
```

A saída de pré-processamento é uma consulta.

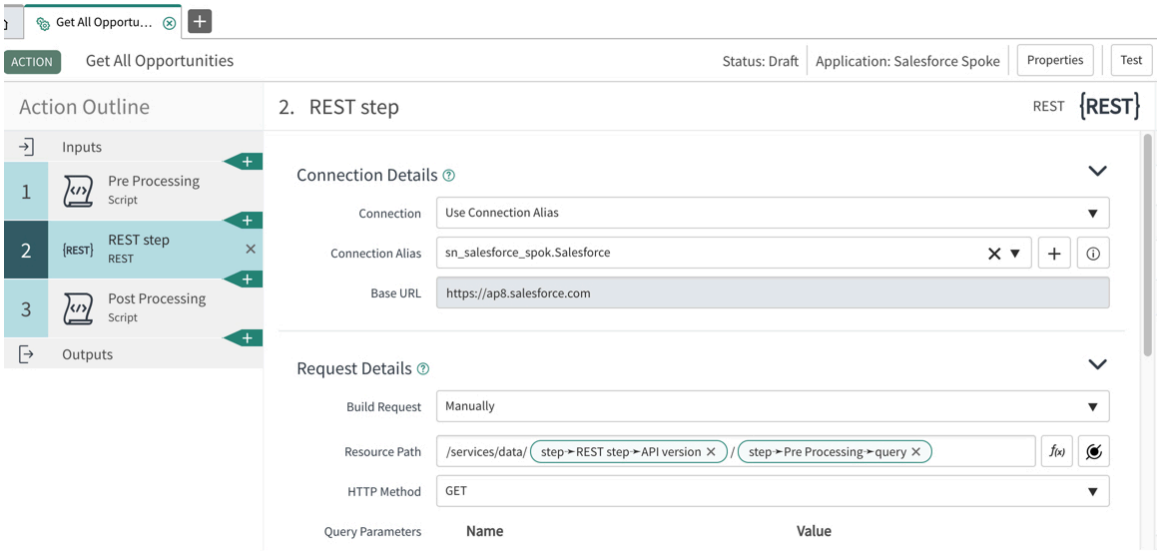


Etapa REST

A etapa REST é uma etapa REST padrão das ações baseadas em REST do spoke do Salesforce. Você não precisa fazer mudanças. Certifique-se de que ele aponte para o alias de conexão correto.

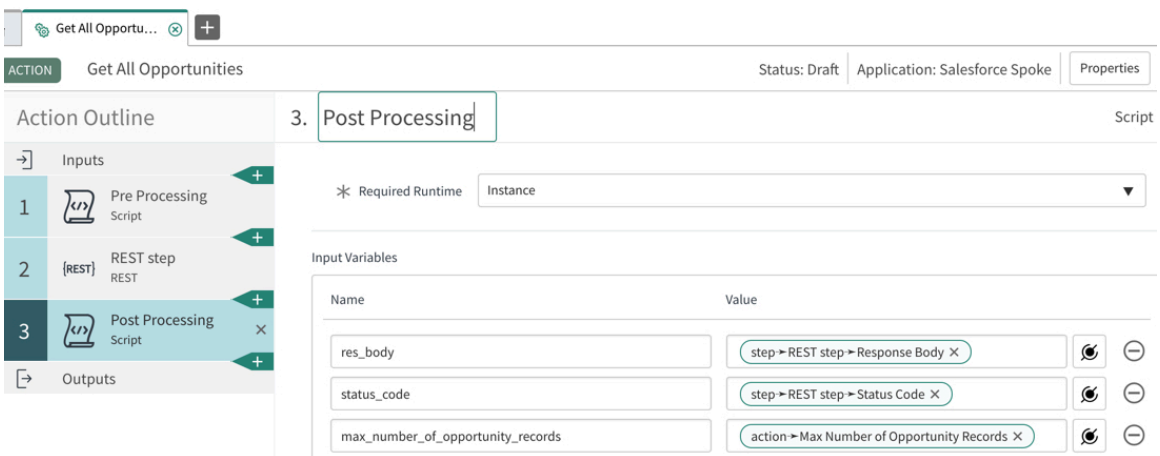
Tradução automática

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



Etapa de pós-processamento

A etapa de script de pós-processamento usa a entrada da ação e a saída da etapa REST como entradas.



O script de pós-processamento verifica se há erros na resposta da consulta, define a mensagem de erro, se necessário, extrai dados de oportunidade do corpo da resposta e cria uma mensagem informativa para indicar que nem todos os dados foram recuperados do Salesforce devido à limitação do número de registros.

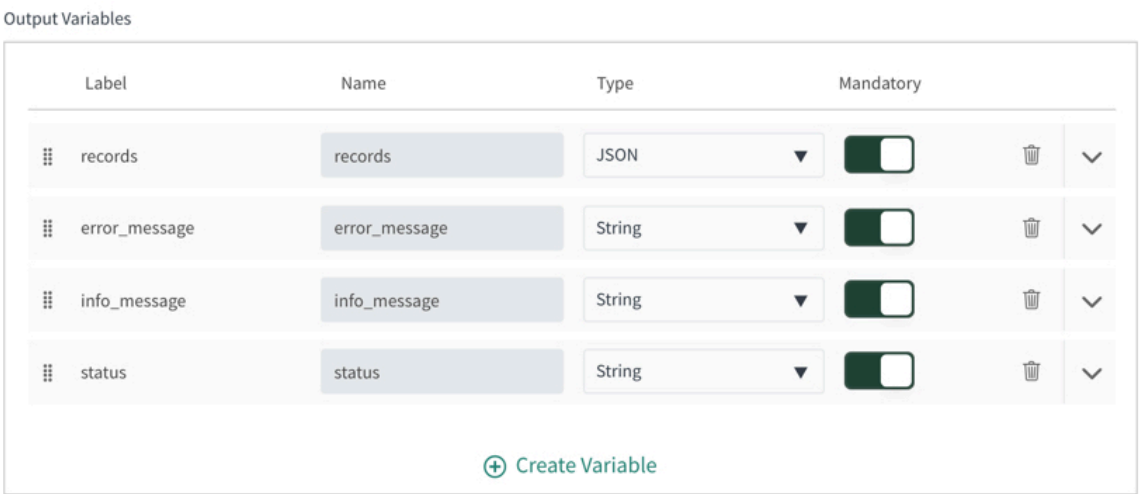
```
(function execute(inputs, outputs) {

 try{
   var response = JSON.parse(inputs.res_body);
 } catch(e) {
   outputs = errorHandler(inputs, outputs);
 }


 function createOutputJson(inputs, outputs) {
   try{
     outputs.records = { data: response.records };
     outputs.status = "Success";
```

Tradução automática

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

```
    if ( outputs.records.data.length ==
        inputs.max_number_of_opportunity_records ) {
      outputs.info_message = "Opportunity retrieve operation was " +
                        "limited to" +
                        inputs.max_number_of_opportunity_records +
                        " records.";
    }
  } catch(e) {
    outputs = errorHandler(inputs, outputs);
  }
  return outputs;
}


function errorHandler(inputs, outputs) {
  outputs.status = "Error";
  outputs.error_message = "Unknown Error. " +
                    "Please check error log for more information";

  if(inputs.res_body.contains("message"))
    outputs.error_message = response[0].message;

  return outputs;
}

if(inputs.status_code == "200")
  outputs = createOutputJson(inputs, outputs);
else
  outputs = errorHandler(inputs, outputs);

})(inputs, outputs);
```

As saídas a seguir são saídas da etapa de pós-processamento.



Saídas de ação

As saídas de ação consistem no status da consulta, mensagens de erro e informações e registros de oportunidade. Consulte a captura de tela anterior para as saídas da ação.

Tradução automática

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

Obtenha oportunidades para a ação personalizada do ID da conta

. **Obtenha oportunidades para ID da conta** A ação recupera registros de oportunidade para a conta específica do Salesforce. Esta ação é invocada quando o agente exibe uma oportunidade do Salesforce disponível para a conta do cliente com base na conta do Salesforce associada a ela.

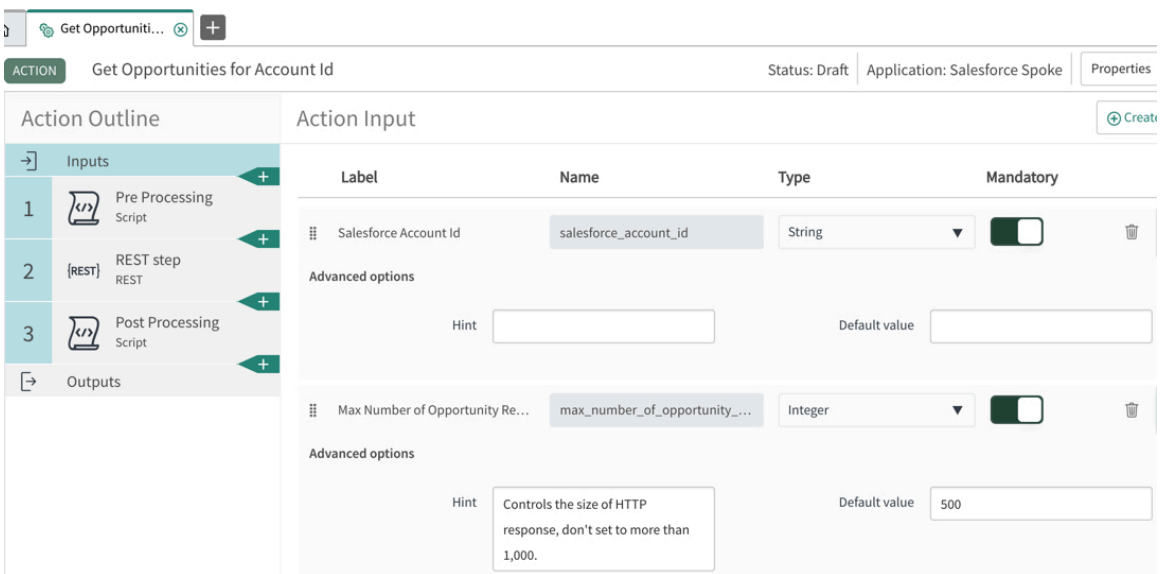
Esta ação é semelhante a **Obtenha todas as oportunidades** ação.

Entradas de ação

Além do número máximo de registros a serem retornados pela consulta, esta ação também usa um ID de conta do Salesforce como entrada para ser usado como parâmetro de consulta. O valor desse parâmetro é fornecido pelo relacionamento que vincula a conta do cliente e a oportunidade do Salesforce por meio do ID da conta do Salesforce associado. Para obter mais informações, consulte Criar listas relacionadas definidas .

O relacionamento específico necessário para o exemplo de referência também é descrito em Usando uma lista relacionada para criar a conexão entre a conta do cliente e as oportunidades do Salesforce tópico.

O parâmetro de entrada da ação do ID da conta do Salesforce não tem valor padrão.



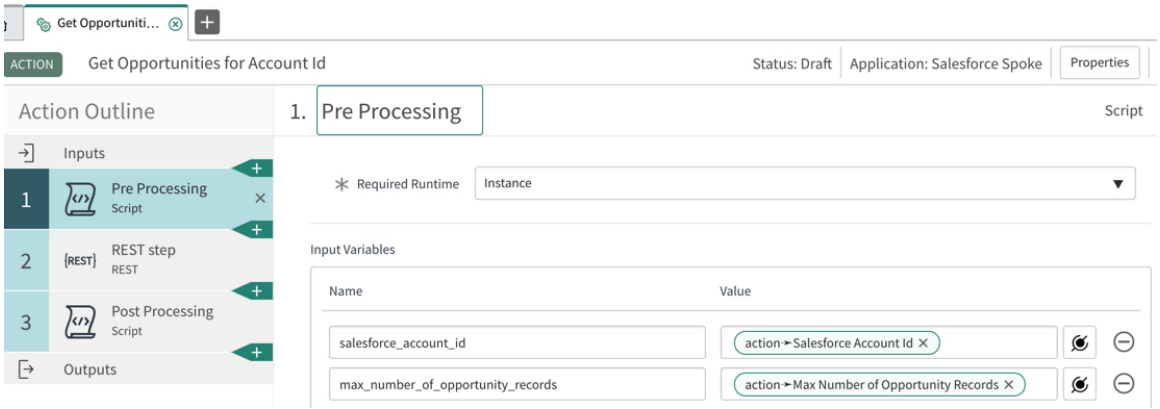
Descrição da ação com entradas: Script de pré-processamento, etapa REST, script de pós-processamento. Entrada de ação mostrando Rótulo, Nome, Tipo e uma alternância para Obrigatório.

Etapa de pré-processamento

A etapa de script de pré-processamento usa a entrada de ação como sua própria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 script de etapa de pré-processamento cria uma consulta DE SELEÇÃO semelhante à criada para **Obtenha todas as oportunidades** Ação com a adição da verificação no ID da conta do Salesforce.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
            "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity"        +

            "+WHERE+AccountId='" + inputs.salesforce_account_id + "

            "+LIMIT+" + inputs.max_number_of_opportunity_records;

})(inputs, outputs);
```

A saída de pré-processamento é uma consulta, semelhante a **Obtenha todas as oportunidades** ação.

Etapa REST, etapa de pós-processamento e saídas de ação

Essas etapas e saídas são as mesmas que para **Obtenha todas as oportunidades** ação.

Ação personalizada Obter detalhes de oportunidades

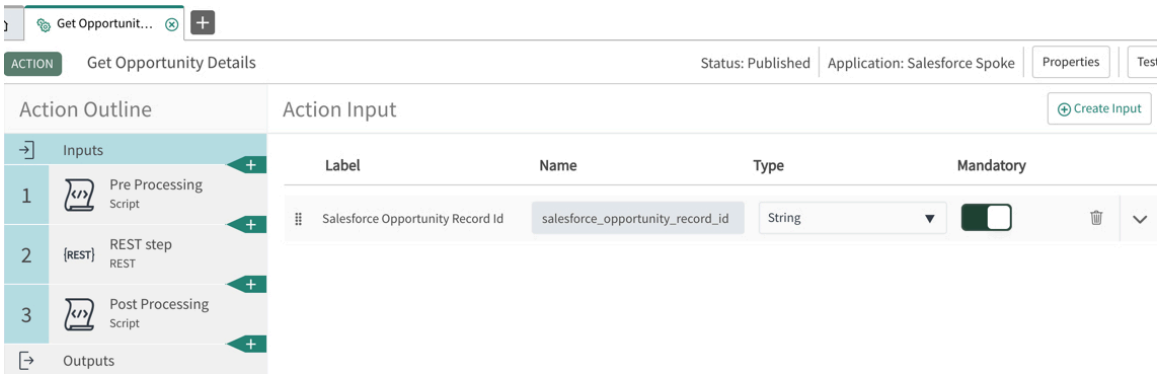
. **Obter detalhes das oportunidades** A ação recupera um único registro de oportunidade da aplicação Salesforce com base no ID do registro. Esta ação é invocada quando o usuário abre o formulário do registro de oportunidade na tabela remota.

Entradas de ação

. **Obter detalhes das oportunidades** A ação usa um único parâmetro inteiro que identifica o ID da conta do Salesforce. Este parâmetro é definido pelo formulário com base no sys_id que foi fornecido à tabela remota no script da tabela remota. Para obter mais informações, consulte Script de exemplo que consulta a tabela de oportunidade .

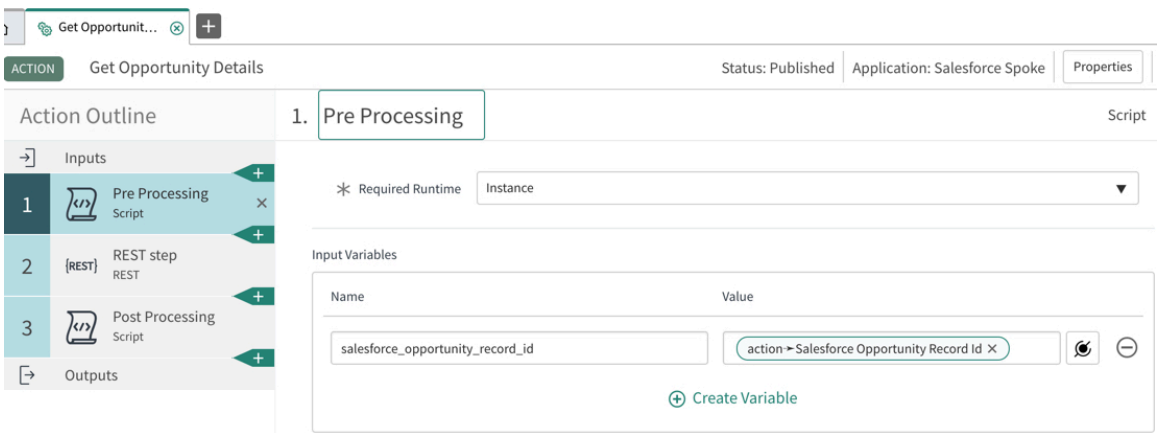
Tradução automática

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



Etapa de pré-processamento

A etapa de script de pré-processamento usa as entradas de ação como próprias.



Tal como acontece com outras ações, a etapa de pré-processamento cria uma consulta de oportunidade para o parâmetro específico. Nesse caso, a correspondência é feita em relação ao ID do registro da oportunidade. Não se preocupe com o LIMITE nesta consulta porque ela retorna no máximo um único registro.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
                 "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity"        +

              "+WHERE+Id='" + inputs.salesforce_opportunity_record_id + "'";

})(inputs, outputs);
```

A saída de pré-processamento é uma consulta semelhante a outras ações personalizadas.

Etapa REST, etapa de pós-processamento e saídas de ação

Essas etapas e saídas são as mesmas das outras ações personalizadas, exceto que não há parâmetro Número máximo de registros e nenhuma mensagem informativa.

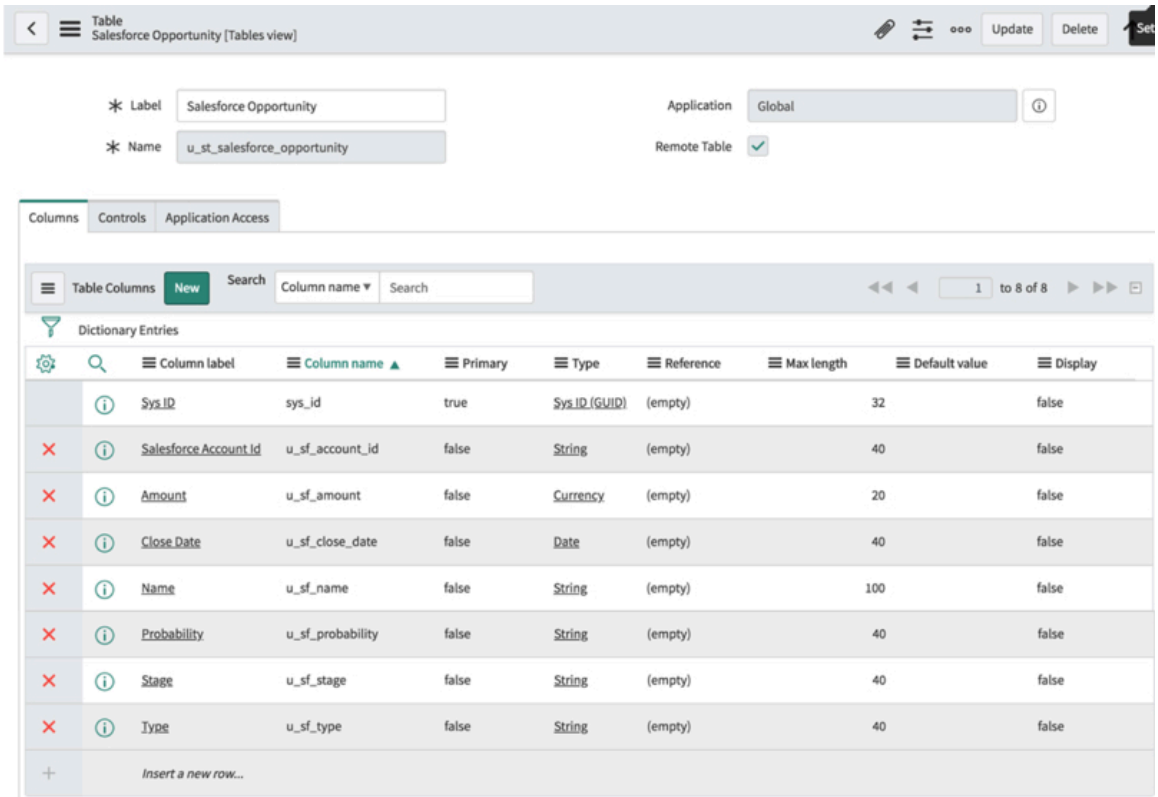
Tabelas remotas e definição

Depois de ter as ações personalizadas do spoke funcionando, você precisa criar uma tabela remota que descreva o esquema para os dados a serem recuperados da tabela de oportunidades do Salesforce.

Crie uma tabela remota conforme mostrado no exemplo 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.



Crie a definição de script para a tabela remota (u_st_salesforce_opportunity), que faz o seguinte:

- Usa as ações personalizadas do spoke para extrair dados da tabela Oportunidade na instância do Salesforce.
- Mapeia a resposta do Salesforce para as colunas da tabela remota.

Script de exemplo que consulta a tabela de oportunidade

Este script de exemplo consulta a tabela de oportunidade usando **Obtenha todas as oportunidades** , **Obtenha oportunidades para ID da conta** e **Obter detalhes da oportunidade** ações personalizadas.

O script de exemplo consiste em três partes distintas:

1. A primeira parte seleciona a ação personalizada correta e prepara entradas para ela.
2. A segunda parte faz uma chamada para a ação.
3. A terceira parte processa as saídas da ação.

Selecionar uma ação do spoke e preparar as entradas

Nesta seção do script, selecione uma das três ações personalizadas para as quais você está preparado para obter oportunidades da aplicação Salesforce:

- **Obtenha todas as oportunidades**
- **Obtenha oportunidades para ID da conta**
- **Obter detalhes da oportunidade**

Você pode decidir qual ação chamar com base nos parâmetros incluídos em `v_query` argumento da 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.

```
/****** Choose action and prepare action inputs *****/
var action = null;
var inputs = {};

// look up opportunity by salesforce record id
if (v_query.isGet()) {

 action = "get_opportunity_details";
 inputs.salesforce_opportunity_record_id = v_query.getSysId();


// look up opportunities by salesforce account id
} else if (v_query.getParameter("u_sf_account_id")) {

   if (v_query.getParameter("u_sf_account_id") == "undefined") {
     gs.addInfoMessage(“Opportunities cannot be retrieved because “ +
                  “this “Account does not have associated “    +
                  “Salesforce Account. Please contact System “ +
                   “Administrator.");
     return;

   } else {
     action = "get_opportunities_for_account_id";
     inputs.salesforce_account_id = v_query.getParameter("u_sf_account_id");
   }

// look up all opportunities
} else {
  action = "get_all_opportunities";
}
```

Observe que este script configura uma mensagem informativa se a conta do Salesforce estiver indefinida quando for necessário pela ação. O valor indefinido vem do relacionamento descrito em Usando uma lista relacionada para criar a conexão entre a conta do cliente e as oportunidades do Salesforce .

Quando a conta do Salesforce está indefinida, não há nada para consultar nesse caso e a função retorna sem chamar a ação do spoke.

Chamando a ação do spoke

Nesta seção do script, chame a ação usando os nomes do spoke do Salesforce e a ação selecionada e armazene as saídas da chamada.

```
/***** Call action *****/
var outputs =
      sn_fd.FlowAPI.executeAction("sn_salesforce_spok." + action, inputs);
```

Processando a saída da ação

Nesta seção do script, processe as saídas começando com a verificação de erros.

```
/***** Process action outputs *****/
if (outputs.status != "Success") {
throw new Error(outputs.error_message);
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a consulta não retornar erros, o script deverá processar os registros retornados e adicioná-los como linhas na tabela remota. Mapeie os campos de oportunidade do Salesforce nas colunas da tabela remota.

```
var opportunities = outputs.opportunities.data;

 for (var i = 0; i < opportunities.length; i++) {
  var opportunity = opportunities[i];
  v_table.addRow({
    "u_sf_amount": opportunity.Amount,
    "u_sf_close_date": opportunity.CloseDate,
    "u_sf_name": opportunity.Name,
    "u_sf_probability": opportunity.Probability + "%",
    "u_sf_account_id": opportunity.AccountId,
    "u_sf_stage": opportunity.StageName,
    “u_sf_type": opportunity.Type,
    "sys_id": opportunity.Id,
  });
}
```

Observe que o ID do registro de oportunidade do Salesforce é atribuído à tabela remota sys_id. Isso verifica se as listas e os formulários da tabela remota funcionam corretamente e se podemos extrair o ID de registro usando v_query.getSysId() na próxima vez em que o script da tabela remota for invocado.

Em seguida, exiba a mensagem informativa se ela tiver sido aprovada pela consulta.

```
if (outputs.info_message) {
  gs.addInfoMessage(outputs.info_message);
}
```

Colocando as seções de script da tabela remota juntas

As três seções do script estão incluídas no bloco try-catch para fornecer tratamento de erros.

```
(function executeQuery(v_table, v_query) {

  try {

    // place code here from: <Selecting a spoke action and preparing the inputs>

    // place code here from: <Calling the spoke action>

    // place code here from: <Processing the action output>

  } catch (error) {
    gs.addErrorMessage("Error retrieving  Salesforce Opportunities. “ +
                       “Please contact System Administrator.");
    gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
  }

})(v_table, v_query);
```

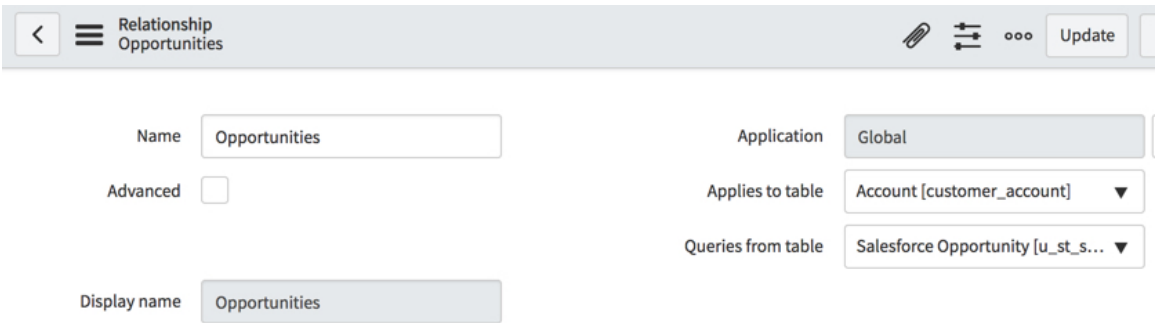
Tradução automática

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

Conta do cliente do Connect e. Salesforce Oportunidades usando uma lista relacionada

Use uma lista relacionada para vincular a tabela Conta do cliente Salesforce ID da conta e Salesforce Tabela remota de oportunidade com o mesmo ID de conta.

Neste exemplo, crie um relacionamento chamado Oportunidades. Escolha a tabela Conta em **Aplica-se à tabela** e a tabela de oportunidade remota no **Consultas da tabela** campo. Para obter mais informações, consulte Criar listas relacionadas definidas .



Adicione o código a seguir em **Consulta com** campo:

```
(function refineQuery(current, parent) {

 var sf_account_id = new String(parent.u_salesforce_account_id);

 if (sf_account_id.length == 0)
   sf_account_id = "undefined";

 current.addQuery("u_sf_account_id", sf_account_id);

})(current, parent);
```

Este código verifica a presença do ID da conta do Salesforce na tabela Conta e, se estiver ausente no registro, o define como indefinido . O código também inclui uma consulta para a coluna da tabela Oportunidade que contém o ID da conta do Salesforce para o valor desse ID na tabela Conta. Esta consulta é invocada quando o usuário abre a lista de oportunidades associadas à conta do cliente. Para ver como ele é usado no script de tabela remota, consulte Selecionar uma ação do spoke e preparar as entradas .

Configurar Espaço configurável do CSM.

Configurar Espaço configurável do CSM para seus agentes, para que eles possam interagir com os clientes, responder a perguntas, criar casos e resolver problemas.

Conclua as tarefas a seguir para configurar Espaço configurável do CSM:

1. Ative o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
2. Configurar Espaço configurável do CSM usando a configuração assistida.
3. Configure canais de comunicação e roteamento.
4. Configure componentes adicionais específicos para Espaço configurável do CSM.

Ative o plug-in

Ativar o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) fornece o. Espaço configurável do CSM funcionalidade. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

Tradução automática

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

- Ativar Customer Service Management
- Plug-ins ativados com Customer Service Management

Configurar Espaço configurável do CSM usando a configuração assistida

Você pode configurar Espaço configurável do CSM Usando a Configuração assistida da Gestão de atendimento ao cliente. Para usar a configuração assistida:

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Selecione **Começar** Na página de boas-vindas.
3. Percorra a lista de categorias de configuração assistida até chegar à categoria Espaço configurável do CSM.
4. Selecione **Começar** Na categoria Espaço configurável do CSM.

   . Espaço configurável do CSM A categoria inclui uma tarefa para a Configuração assistida do espaço configurável.
5. Selecione **Configurar** Para ir para a Configuração assistida do espaço configurável.
6. Selecione **"Primeiros passos"**.

A Configuração assistida do espaço configurável inclui uma sequência de tarefas de configuração do espaço.

Tarefas de configuração do espaço configurável

Tarefa	Descrição
Identidade visual e tema	Um tema define o estilo visual de uma experiência de espaço configurável e fornece uma aparência consistente em todas as páginas. • Exiba a configuração de marca e tema na sua experiência do espaço • Trabalhando com temas no Next Experience
Configurações da Guia	Defina o seguinte na categoria Configurações da guia: • Configure um menu Novo registro adicionando uma tabela que os agentes podem selecionar para criar novos registros em um espaço configurável. • Selecione um Catálogo de serviços para seus agentes usarem com um espaço configurável.
Listas	Configure categorias de lista, listas filtradas e listas personalizadas para mostrar itens específicos por função do usuário em um espaço configurável. • Criar categorias de lista • Criar listas filtradas
Formulários	Configure a forma como os formulários aparecem para seus agentes ou trabalhadores em um espaço configurável. Você também pode configurar os campos que aparecem no formulário para serem diferentes,

Tradução automática

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

Tarefas de configuração do espaço configurável

Tarefa	Descrição
	dependendo do tipo de registro e das funções do usuário. Para obter mais informações, consulte Administração de formulários para o espaço configurável .
Configuração de Formulários Adicionais	Configure modelos que os agentes podem usar para preencher previamente campos e ações de IU para tornar um espaço configurável mais interativo. Para obter mais informações, consulte Administração de formulários para o espaço configurável .
Pesquisar	Defina fontes de pesquisa que seus agentes podem consultar em um espaço configurável. Os agentes podem usar essas palavras-chave para pesquisar registros ou artigos de conhecimento específicos. • Configurando a pesquisa no Next Experience • Pesquisa com IA em ações recomendadas
Notificações do espaço configurável	Determine as condições quando as notificações são exibidas em um espaço configurável, como quando um registro é atualizado ou um registro é atribuído a um usuário.
Advanced Work Assignment (AWA)	Configurar Advanced Work Assignment rotear automaticamente tarefas e interações para os agentes certos.
Bate-papo do agente do espaço configurável	Configure o Bate-papo do agente para permitir que os atendentes conversem com os clientes e gerenciem vários recursos de conversa para agentes e usuários finais. Para obter mais informações, consulte Configuração do Bate-papo do agente .
Playbook	Os playbooks exibem fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples orientada a tarefas. Esses procedimentos passo a passo orientam os usuários por meio de fluxos de trabalho que abordam situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Criando playbooks .

Configurar páginas do espaço no Construtor de IU

Você pode usar o Construtor de IU para configurar as páginas e os componentes que exibem informações no Espaço configurável do CSM incluindo o seguinte:

- Páginas principais
- Páginas de registro
- Central do cliente - Guia Informações do cliente

Para obter mais informações, consulte Gerencie páginas do Construtor de IU e variantes de página tópico em Construtor de IU documentação.

Configure canais de comunicação e roteamento

Permita que os agentes conversem com os clientes ou recebam e façam chamadas de clientes. Você também pode configurar o roteamento que direciona automaticamente os bate-papos para os agentes apropriados. Para obter mais informações, consulte Configuração do Bate-papo 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.

Configurar adicional Espaço configurável do CSM componentes

Conclua essas tarefas para configurar os componentes específicos do Espaço configurável do CSM.

Adicional Espaço configurável do CSM tarefas de configuração

Tarefa	Descrição
Criar ou modificar uma página principal	A página principal é a exibição inicial de um agente do espaço. . **Página principal do CSM** Está incluído com o plug-in Atendimento ao cliente. Você pode modificar esta página principal ou criar e modificar uma variante de página no Construtor de IU.
Defina uma configuração da faixa de opções em Espaço configurável do CSM	A faixa de opções do formulário inclui componentes que exibem informações sobre um registro. Você pode adicionar os componentes Cliente 360, Linha do tempo e ANS à faixa de opções do formulário Caso. Você também pode configurar atributos para os componentes Cliente 360 e Linha do tempo.
Configure um cabeçalho de formulário em Espaço configurável do CSM	Configure cabeçalhos de formulário que fornecem um resumo rápido de informações de caso, conta ou contato.
Configure um valor realçado em um cabeçalho de formulário em Espaço configurável do CSM	Configure campos que aparecem como valores realçados nos cabeçalhos de formulário em Espaço configurável do CSM.
Configure uma ação de formulário em Espaço configurável do CSM	Crie ações de formulário vinculadas a ações de IU para que você possa usar as ações de IU no Espaço configurável do CSM.
Exiba a faixa de opções do formulário e os valores secundários do cabeçalho do formulário no painel lateral contextual	Configure a faixa de opções do formulário e os valores secundários que aparecem em um cabeçalho de formulário para exibir no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM.
Exiba valores de campo como títulos da guia de registro de interação	Exiba valores de campo, como nomes de contato ou consumidor, como títulos nas guias de registro de interação em Espaço configurável do CSM.
Habilite a ação de IU Criar caso para a seleção de tipo de caso	Habilite o. **Criar caso** Ação de IU para seleção de tipo de caso para uma ou mais tabelas selecionadas.
Configure guias no painel lateral contextual	Use `inlineTabExclusion`Propriedade da página de UX para impedir que as guias apareçam no painel lateral configurável em Espaço configurável do CSM.
Configure catálogos de serviços para espaços de CSM	Os agentes de atendimento ao cliente usam catálogos de serviço para atender às solicitações de item do catálogo. Você pode configurar o Portal do Espaço de serviços para usar os catálogos que contêm os itens desejados.

Espaço configurável do CSM páginas de registro

Uma página de registro fornece a estrutura de base de como um registro é exibido no Espaço configurável do CSM. Isso inclui registros como casos, incidentes 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.

Visão geral da página de registro

As páginas de registro incluem elementos como layouts, contêineres e componentes para exibir informações do registro. Algumas páginas de registro, incluindo **Página de registro padrão do CSM** e. **Página de registro de interação do CSM** aproveite a lógica adicional usando predefinições, controladores e pontos de extensão. Páginas com predefinição e lógica de controlador se beneficiam da reutilização porque herdam automaticamente estilo, eventos e vinculação de dados. Esta reutilização simplifica a configuração e torna as páginas mais fáceis de atualizar.

Várias páginas de registro estão incluídas com Espaço configurável do CSM. Você pode usar essas páginas de registro como estão ou personalizá-las para atender às suas necessidades. Para obter mais informações sobre como personalizar páginas de registro, consulte Gerencie páginas do Construtor de IU e variantes de página .

Cada página de registro tem um valor de pedido. O sistema usa as páginas com os valores de ordem mais baixos como páginas de registro padrão . Quando o sistema exibe informações em Espaço configurável do CSM, como registros de interação e caso, ele usa os elementos nas páginas padrão para determinar a aparência da página.

Páginas de registro disponíveis

Várias páginas de registro estão incluídas com Espaço configurável do CSM.

Espaço configurável do CSM páginas de registro

Página	Descrição
Página de registro padrão do CSM	Esta página se baseia na página Padrão de registro e inclui recursos específicos para gestão de casos. **Nota:** Use esta página para exibir elementos e funcionalidades da IA generativa disponíveis com o Now Assist para CSM (Customer Service Management, gestão de atendimento ao cliente).
Página de registro de interação do CSM	Esta página se baseia na página de registro de interação e inclui recursos específicos do CSM para gestão de interações. **Nota:** Use esta página para exibir elementos e funcionalidades da IA generativa disponíveis com o Now Assist para CSM (Customer Service Management, gestão de atendimento ao cliente).
Página do caso de linha de frente	Esta página foi projetada para agentes de linha de frente. Ele fornece uma exibição de caso simplificada que permite que os agentes coletem contexto rapidamente, categorizem casos e forneçam respostas rápidas aos clientes.

Tradução automática

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

Espaço configurável do CSM páginas de registro

Página	Descrição
Página de registro de interação de voz do CSM	Esta página fornece um componente que os clientes podem usar para integração com provedores de Contact Center as a Service (CCaaS) e uma interface que os agentes podem usar para lidar com chamadas telefônicas do cliente.
Página de registro de interação de bate-papo centralizada no CSM	Esta página fornece um componente de bate-papo no centro do espaço que os agentes podem usar para lidar com conversas de bate-papo com o cliente.
Registro padrão	Esta página fornece a estrutura básica para uma página de registro, incluindo informações de registro, uma interface de comunicação e sugestões para resolução de problemas. Esta página também é conhecida como a página de registro padrão. **Nota:** A página Padrão de registro não é mais compatível com patches e correções.
Página de registro de interação	Esta página fornece a estrutura básica para um registro de interação, incluindo informações de interação e resultados de pesquisa relacionados. A página de registro de interação não é mais compatível com patches e correções.

Elementos da página de registro

As páginas de registro são compostas por diferentes elementos que determinam como as informações do registro são exibidas no Espaço configurável do CSM.

Elementos da página de registro

Elemento	Descrição
Layouts	Os metadados que determinam como os componentes são posicionados em uma página e quais regras CSS se aplicam. Os layouts permitem criar páginas úteis e visualmente atraentes.
Contêineres	Mantenha um ou mais componentes em uma página.
Componentes	Os componentes são os blocos de construção que você usa para criar páginas. Os usuários finais, como agentes, usam componentes para exibir e interagir com os dados. Os componentes mais usados incluem título, imagem, lista, formulário e botão.

Tradução automática

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

Elementos da página de registro

Elemento	Descrição
	Para obter mais informações sobre componentes e configuração de componentes, consulte ServiceNow® Site do desenvolvedor .
Predefinições	Uma predefinição é um conjunto de instruções que definem valores de configuração para um componente específico. Uma predefinição também especifica como um componente se conecta a um controlador. O uso de predefinições pode simplificar a configuração do componente e permitir que você evite a vinculação manual de dados.
Controladores	Um controlador combina a lógica de negócios complexa, incluindo agentes de dados, parâmetros de estado, script e gestão de eventos, em uma única entidade. As predefinições usam os dados em um controlador para configurar automaticamente um componente.
Pontos de extensão	Um ponto de extensão permite que subpáginas, como janelas de exibição e coleções de páginas, herdem controladores da página primária. Os pontos de extensão também melhoram a capacidade de upgrade.

Páginas de registro padrão

Cada página de registro tem um número de pedido e a página com o número de pedido mais baixo é a página padrão. Quando o sistema exibe um registro em Espaço configurável do CSM, ele usa esta página padrão para exibir as informações do registro.

Os novos clientes do Z-boot veem as seguintes páginas por padrão:

- Página de registro padrão do CSM
- Página de registro de interações do CSM

Os clientes de upgrade mantêm suas páginas de registro personalizadas. No entanto, as páginas a seguir não são mais compatíveis com patches e correções:

- Registro padrão
- Página de registro de interação

Para obter mais informações sobre como definir as páginas de registro padrão, consulte Definir a ordem da página do registro .

Página de caso de linha de frente

A página Caso de linha de frente fornece uma exibição de caso simplificada que permite que os agentes de linha de frente coletem contexto rapidamente, categorizem casos e forneçam respostas rápidas aos clientes.

A página Caso de linha de frente se concentra na funcionalidade essencial de que os agentes de linha de frente ou de nível 1 precisam:

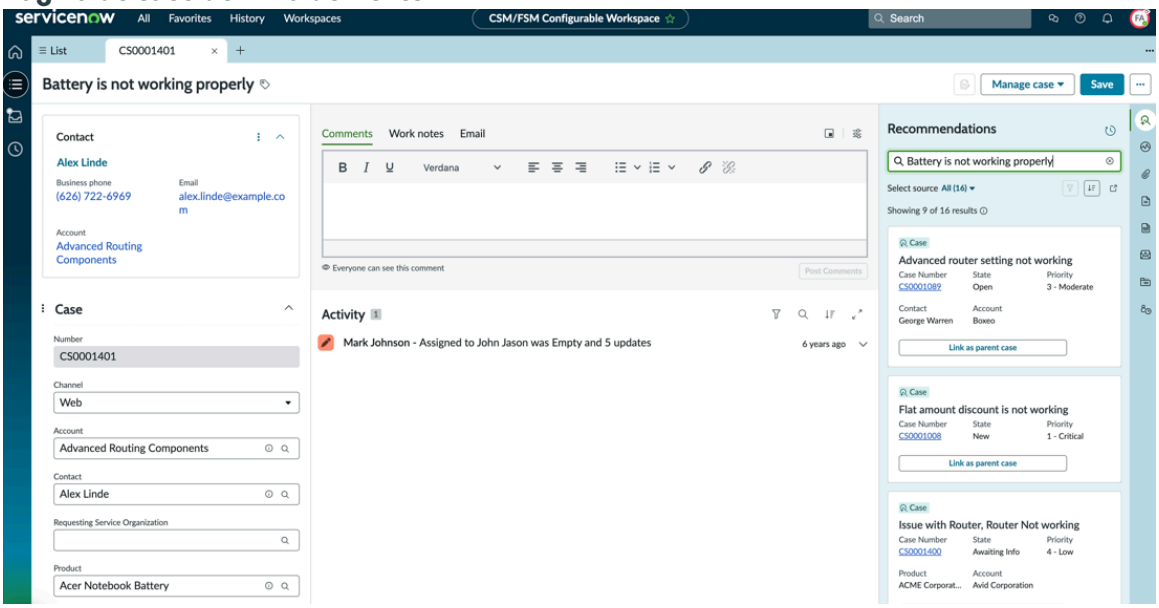
- Procurando e verificando informações do cliente
- Verificando o fluxo de atividades
- Exibindo informações relacionadas
- Pesquisando artigos de conhecimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 página Caso de linha de frente está incluída com Espaço configurável do CSM aplicação.

Página de caso de linha de frente



Variante da página do caso de linha de frente

A variante da página Caso de linha de frente está incluída com Espaço configurável do CSM aplicação. Esta variante inclui as seguintes configurações.

Configurações da variante da página do caso de linha de frente

Configuração	Descrição
Ativo	Habilitando o. **Ativo** a caixa de seleção disponibiliza a variante de página para o público selecionado. A variante da página Caso de linha de frente está ativa para clientes novos e de upgrade. A configuração ativa combinada com a ordem da página determina a página que o Espaço configurável do CSM usa para exibir informações de registro. Para obter mais informações, consulte Definir a ordem da página do registro .
Ordem	Cada página de registro tem uma ordem que indica a prioridade da página. Quanto menor o número, maior será a prioridade. A ordem padrão da variante da página Caso de linha de frente é 1000.
Condições	As condições determinam quando uma variante de página é exibida. A página Caso de linha de frente tem a seguinte condição: **sn_customerservice_case** Esta condição limita o uso da variante da página Caso de linha de frente aos registros da tabela Caso [sn_customerservice_case] e das tabelas que estendem a tabela Caso.

Tradução automática

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

Configurações da variante da página do caso de linha de frente

Configuração	Descrição
Público	O público determina quem pode ver a variante de página. A página Caso de linha de frente tem o seguinte público: **CSM - Agente de linha de frente** Este público inclui a função sn_cwf_wrkspc.frontline_agent. Para obter mais informações, consulte Saiba mais sobre os públicos .

Para acessar as configurações desta variante de página:

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** experiência.
3. Na seção Registro da lista Páginas e variantes, selecione **Página do caso de linha de frente** .
4. Selecione **Configurações** na parte superior da página.

Funções

. Espaço configurável do CSM A aplicação inclui a seguinte função: Função de agente de linha de frente (sn_cwf_wrkspc.frontline_agent). Os agentes com esta função têm acesso à página Caso de linha de frente em Espaço configurável do CSM.

A variante da página Caso de linha de frente inclui o público do CSM - Agente de linha de frente, que inclui a função sn_cwf_wrkspc.frontline_agent.

Nota:
Para tornar o Caso de linha de frente a página padrão, o administrador do sistema pode definir a página como ativa e defini-la com a ordem de página mais baixa.

Componentes da página Caso de linha de frente

A página Caso de linha de frente inclui os seguintes componentes.

Componente	Descrição
Título do formulário	O título do formulário exibe a descrição resumida do caso e também inclui a barra de ação e os marcadores de registro.
Marcadores de registro	Os agentes podem criar vários marcadores para um registro e usá-los para agrupar e organizar registros. Para obter mais informações, consulte Agrupe e encontre registros usando marcadores no espaço .
Barra de ação	A barra de ação contém as ações disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de caso. As ações específicas são determinadas por fatores como a função do usuário, o estado do caso e outros atributos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	• **Ações em andamento** : Fornece uma lista de minimizados caixas de diálogo não modais e inclui um selo que exibe o número de itens na lista. Nesta lista, um agente pode selecionar um item para abrir o comentário minimizado, a anotação de trabalho ou o e-mail. • **Criar** : Crie registros como ordens de serviço, incidentes e solicitações. • **Gerenciar caso** Executar ações de gestão de casos, como aceitar um caso ou solicitar informações. • **Salvar** : Salva as mudanças no registro do caso. • **Mais ações** Executar ações adicionais, como propor um caso principal ou relatar uma lacuna de conhecimento.
Pesquisa de contato	Os agentes podem usar o componente de pesquisa de contato para fazer o seguinte: • PESQUISE um contato. • Vincular ou desvincular um contato. • Edite e salve um registro de contato vinculado. • Selecione um campo de referência em um cartão de pesquisa, como um nome de contato, para abrir a referência em uma subguia. • Selecione um endereço de e-mail em um cartão de pesquisa para abrir um rascunho de e-mail no compositor de e-mail em uma subguia. • Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para fazer uma chamada. O componente de pesquisa de contato exibe informações em cartões de registro. Esses cartões exibem informações de contato e fornecem acesso rápido a detalhes como nome, e-mail e telefone. Para obter mais informações, consulte Componentes de pesquisa de contato e consumidor seção abaixo.
Pesquisa do consumidor	Os agentes podem usar o componente de pesquisa do consumidor para fazer o seguinte: • PESQUISE um consumidor. • Vincular ou desvincular um consumidor. • Edite e salve um registro de consumidor vinculado. • Selecione um campo de referência em um cartão de pesquisa, como um nome de consumidor, para abrir a referência em uma subguia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	• Selecione um endereço de e-mail em um cartão de pesquisa para abrir um rascunho de e-mail no compositor de e-mail em uma subguia. • Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para fazer uma chamada. O componente de pesquisa do consumidor exibe informações em cartões de registro. Esses cartões exibem informações do consumidor e fornecem acesso rápido a detalhes como nome, e-mail e telefone. Para obter mais informações, consulte Componentes de pesquisa de contato e consumidor seção abaixo.
Detalhes do caso	O componente de detalhes do caso inclui seções recolhíveis para: • Caso • Anotações • Informações de Fechamento • Registros relacionados Este componente também inclui um menu com ações de formulário adicionais, como personalizar o formulário, exportar dados e copiar o URL.
Resumo do caso	O componente de resumo de caso aparece acima do fluxo de atividades. Quando um agente abre um registro de caso, o componente é recolhido e está no estado padrão. Os agentes podem usar este componente para fazer o seguinte: • Resumir os detalhes do caso. • Publique o resumo no fluxo de atividades. • Atualize o resumo. O componente Resumo de casos requer que a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM) seja ativada e configurada. Para obter mais informações, consulte Componente de resumo de caso seção abaixo.
Fluxo de atividades	O componente do fluxo de atividades exibe uma lista de atividades que ocorrem em um registro de caso. Esta lista pode ser recolhida para fornecer uma exibição rápida das atividades do caso ou expandida para fornecer mais detalhes sobre as atividades individuais. Para obter mais informações, consulte Componente do fluxo de atividades seção abaixo. **Nota:** A página Caso de linha de frente usa caixas de diálogo não modais para compor comentários, anotações de trabalho e e-mails.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
Painel lateral contextual	O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página Caso de linha de frente inclui as guias a seguir. • Informações de registro • Pesquisa de ações recomendadas • Anexos • Modelos de formulário • Modelos de resposta • Modelos de E-mail • Listas relacionadas Para obter mais informações, consulte as seguintes seções: • Componente do painel lateral contextual • Componente de listas relacionadas

Componente da barra de ação

A página Caso de linha de frente oferece suporte a ações dos seguintes plug-ins do Customer Service Management e do Espaço configurável do CSM:

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- CSM/FSM Configurável WS Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)
- CSM Configurable Workspace (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- CSM Workspace (com.snc.agent_workspace.csm)
- Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt)
- Atendimento ao cliente with Gestão de serviços (com.sn_cs_sm)
- Atendimento ao cliente com plug-in Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request)
- Registro de tempo para Atendimento ao cliente (com.snc.csm_time_recording)
- Conjunto de recursos padrão do Omni-Experience

Se você estiver usando plug-ins adicionais, deverá adicionar as ações desses plug-ins à barra de ação da página Caso de linha de frente. Para obter mais informações, consulte Configure a barra de ação da página Caso de linha de frente .

Componentes de pesquisa de contato e consumidor

Os componentes de pesquisa de contato e consumidor permitem que os usuários façam 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.

- PESQUISE um contato ou consumidor por nome, número de telefone ou endereço de e-mail. Conforme você digita caracteres na caixa de pesquisa, as informações correspondentes aparecem nos cartões de registro abaixo da caixa de pesquisa.
- Selecione um contato ou consumidor após pesquisar selecionando o cartão de registro desejado. O cartão de registro selecionado substitui o componente de pesquisa.

As funções do usuário determinam qual componente de pesquisa aparece na página Caso de linha de frente.

- Os agentes de caso de linha de frente podem ver o componente de pesquisa de contato.
- Os agentes do consumidor com a função de agente de caso de linha de frente podem ver o componente de pesquisa do consumidor.
- Alguns usuários, como gerentes, podem ter as funções B2B (conta e contato) e B2C (consumidor). Quando um usuário tem ambas as funções, ele pode ver os componentes de pesquisa Contato e Consumidor.

Ao usar o componente Pesquisa de contato para pesquisar e selecionar um contato, o sistema oculta o componente de pesquisa do consumidor. Ao usar o componente de pesquisa do consumidor para pesquisar e selecionar um consumidor, o sistema oculta o componente de pesquisa de contato.

Ao usar o componente Contato, o sistema exibe os contatos da conta selecionada. Se o agente selecionar um contato diferente, o sistema atualizará a conta.

Depois de selecionar um contato ou consumidor, os usuários podem executar as seguintes ações no cartão de registro de contato ou consumidor:

- Remova um contato ou consumidor vinculado de um registro de caso selecionando o ícone Mais ações e selecionando **Desvincular** .
- Edite e salve um contato vinculado ou registro de consumidor selecionando o ícone de lápis, editando as informações do contato e selecionando **Salvar** .
- Selecione um campo de referência em um cartão de pesquisa para abrir o registro referenciado em uma subguia.
- Selecione um endereço de e-mail em um cartão de pesquisa para abrir o compositor de e-mail em uma subguia.
- Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para fazer uma chamada telefônica.
- Recolha o cartão para exibir mais conteúdo de registro. Quando recolhido, os usuários podem ver um link para o contato ou o nome do consumidor.

Os componentes de pesquisa Contato e Consumidor incluem recursos de pesquisa avançada que permitem que os agentes executem uma pesquisa autocompletável em várias tabelas e campos. Isso inclui os seguintes tipos de correspondência:

- Correspondência exata: Número de telefone e número do registro
- Começa com correspondência: Nome e endereço de e-mail

Componente de resumo de caso

O componente Resumo de caso fornece aos agentes um resumo de um caso de atendimento ao cliente, incluindo o problema e as ações realizadas. Os agentes podem

Tradução automática

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

gerar resumos para entender o contexto do caso e publicar resumos nas anotações de trabalho do caso.

O componente de resumo de caso aparece acima do fluxo de atividades na variante da página Caso de linha de frente. Ao abrir um caso pela primeira vez, o componente é recolhido e no estado padrão.

Usando este componente, os agentes podem:

- Selecione **Resumir** para criar um resumo dos detalhes do caso.
- Selecione **Compartilhar em anotações de trabalho** para copiar o texto de resumo para o fluxo de atividades.
  - Revise o texto de resumo na janela pop-up Compartilhar com anotações de trabalho e modifique o texto conforme necessário.
  - Selecione **Salvar em anotações de trabalho** na janela pop-up para adicionar o texto ao fluxo de atividades.
- Selecione o ícone de atualização no rodapé do componente para atualizar o texto e obter o resumo mais recente.

Nota:
Se o caso não contiver texto suficiente para resumir, o sistema exibirá a seguinte mensagem: "Este caso ainda não tem o número mínimo de palavras necessárias para resumo".

Para usar o componente Resumo de caso com a página Caso de linha de frente, ative a aplicação Now Assist para CSM (Customer Service Management) e configure a habilidade de resumo de caso no console do administrador do Now Assist. Para obter mais informações, consulte:

- Ativar o Now Assist para Customer Service Management (CSM)
- Configure a habilidade de resumo de casos no console do administrador do Now Assist .

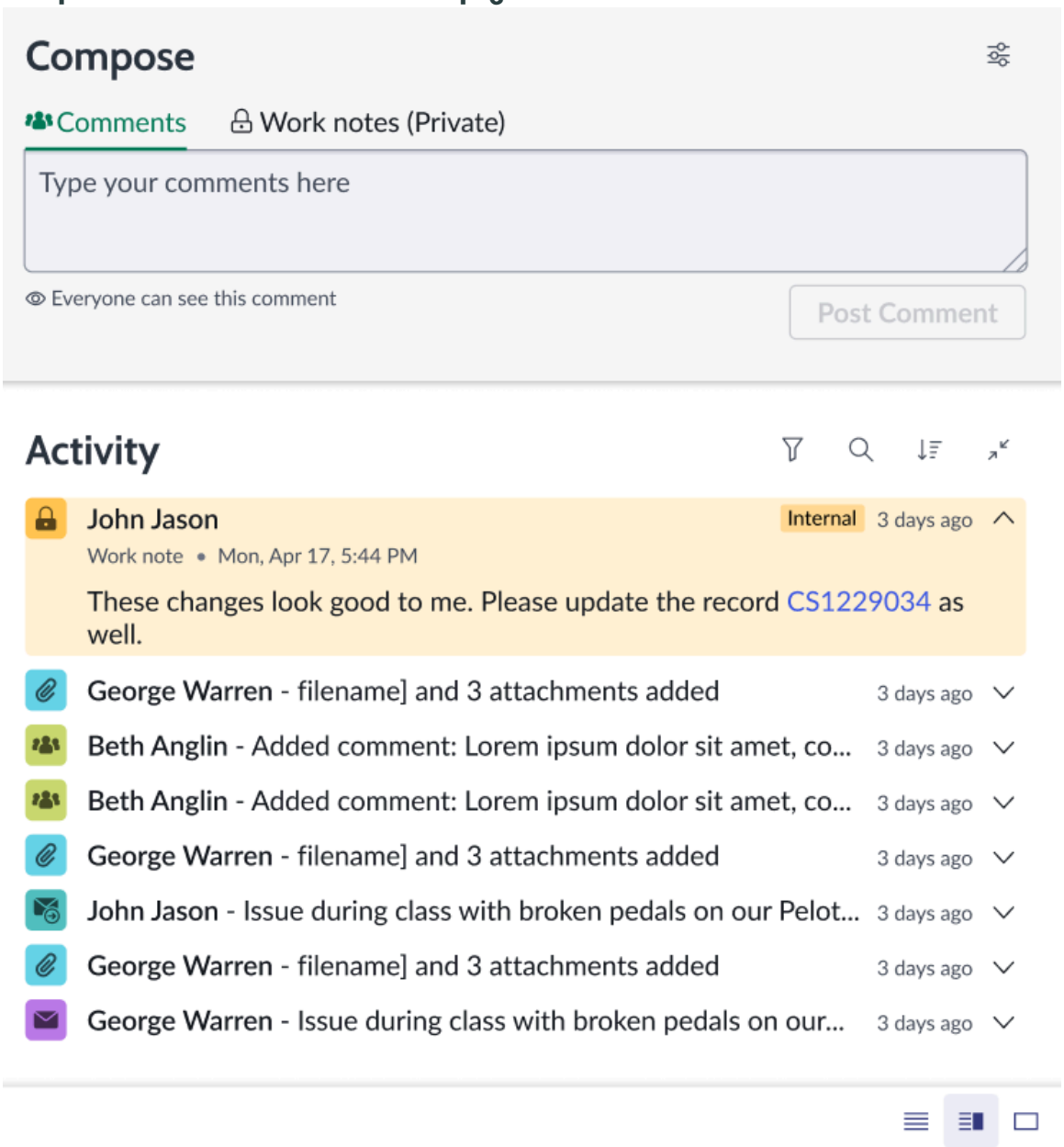
Componente do fluxo de atividades

O componente do fluxo de atividades exibe uma lista das atividades que ocorrem em um registro de caso. As atividades na lista podem ser recolhidas ou expandidas. Quando recolhida, o agente pode verificar rapidamente a lista para obter uma visão geral das atividades do caso. Quando expandido, o agente pode ver informações detalhadas sobre atividades individuais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 fluxo de atividades da página do caso de linha de frente



Tradução automática

As atividades no fluxo de atividades são representadas por blocos que usam ícones e cores para indicar o tipo de atividade.

- Comentário
- Anotação de trabalho
- Anexo
- Mudança de campo
- E-mail enviado ou e-mail recebido
- Discussão de bate-papo
- Ícone personalizado

Quando recolhida, cada atividade na lista inclui:

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

- Um bloco que representa o tipo de atividade.
- O nome do usuário responsável pela atividade.
- Um breve resumo de uma linha da atividade.
- Um selo que indica se uma atividade é interna ou externa.
- Um carimbo de data/hora relativo.
- Um botão Expandir que o agente pode usar para ver um resumo detalhado da atividade.

Quando expandida, cada atividade também inclui:

- Um carimbo de data e hora completo.
- Um rótulo de ação que descreve o tipo de atividade.
- Para comentários e anotações de trabalho, o texto completo do comentário ou anotação de trabalho.
- Para atualizações de campo, o nome do campo e o valor do campo atualizado.
- Para e-mails, informações detalhadas da mensagem.
- Para anexos, uma pequena visualização do arquivo anexado.
- Para bate-papos, um cartão de bate-papo da barra lateral.

O fluxo de atividades usa Caixas de diálogo não modais para compor comentários, anotações de trabalho e e-mails.

Componente do painel lateral contextual

A página Caso de linha de frente inclui o componente do painel lateral contextual, que fornece aos agentes as seguintes funcionalidades.

Guias da página Caso de linha de frente no painel lateral contextual

Tab	Descrição
Ações recomendadas	. Ações recomendadas Agora está disponível como a primeira guia no painel lateral contextual e está habilitada para clientes Pro. Ele inclui um conjunto de recomendações do sistema de base, como incidentes semelhantes e incidentes semelhantes em aberto. A guia Ações recomendadas inclui Pesquisa com IA funcionalidade. Os agentes podem usar a Pesquisa com IA para encontrar recursos ou resoluções relevantes para problemas do cliente. O recurso de pesquisa exibe um conjunto inicial de resultados de pesquisa com base no texto na descrição resumida do caso. Este conjunto inicial de resultados inclui artigos de conhecimento. Os agentes também podem inserir diferentes palavras-chave de pesquisa e repetir a pesquisa. Na lista de resultados da pesquisa, os agentes podem 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.

Guias da página Caso de linha de frente no painel lateral contextual

Tab	Descrição

	• Selecione uma origem para ver os resultados de pesquisa desse tipo.
	• Filtre a lista de resultados da pesquisa.
	• Classifique a lista de resultados da pesquisa.
	• Abra os resultados da pesquisa na exibição completa em uma subguia de registro.
	• Execute as seguintes ações:
	  ○ Anexar e compartilhar artigo
	  ○ Execute outras ações, como ler artigos em exibição completa, sinalizar artigos ou marcar artigos como úteis ou inúteis.
	• Selecione o ícone Histórico de ações para exibir ações bem-sucedidas.
	
	Guia Ações sugeridas: Esta guia exibe ações relevantes para os agentes com base no contexto de um registro ou recomenda um valor para um campo. Para obter mais informações sobre como configurar contextos para exibir ações relevantes para o agente, consulte Ações recomendadas. A guia Ações sugeridas está disponível no sistema de base para clientes Pro e não requer configuração adicional. Ele se torna visível quando o plug-in Inteligência para tarefas é instalado. Clientes não Pro podem habilitar a guia manualmente.
	
	• Sem o plug-in, somente a guia Pesquisar fica visível na página Caso de linha de frente.
	
	• Com o plug-in instalado, as guias Pesquisar e Ações sugeridas são exibidas e as recomendações são mostradas em Ações sugeridas.
	
	• Se o plug-in for desinstalado, a guia Ações sugeridas não estará mais disponível.
	
	Para obter mais informações, consulte Use a Pesquisa com IA em Ações recomendadas para resolver casos .
	
	Nota:
	Usar ações recomendadas no painel lateral contextual requer Ações recomendadas Aplicação (sn_cs_nb_action) que está incluída com a aplicação Espaço configurável do CSM.

Informações de registro	A guia Informações do registro inclui os seguintes cartões:

Tradução automática

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

Guias da página Caso de linha de frente no painel lateral contextual

Tab	Descrição
	• **Visão geral** : Exibe informações relevantes sobre o caso, incluindo a conta e o contato, a prioridade do caso e o estado. • **ANS ativo** : Exibe ANS ativos para o caso, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações. Os cartões que aparecem na guia Informações do registro podem ser configurados em **Configuração da faixa de opções da página de caso de linha frontal** configuração da faixa de opções. Para obter mais informações, consulte Defina uma configuração da faixa de opções no Espaço configurável do CSM .
Anexos	A guia Anexos fornece acesso a anexos relacionados ao caso. Nesta guia, os agentes podem exibir e baixar anexos.
Modelos	A guia Modelos fornece acesso aos modelos de formulário disponíveis que permitem que os agentes preencham automaticamente os campos em novos registros. Os agentes podem aplicar manualmente um modelo ao criar um novo registro, como um incidente ou mudança.
Modelos de resposta	A guia Modelos de resposta fornece acesso aos modelos de resposta disponíveis. Esses modelos contêm mensagens reutilizáveis que os agentes podem copiar para fornecer mensagens rápidas e consistentes aos clientes.
Modelos de E-mail	A guia Modelos de e-mail fornece acesso aos modelos de e-mail disponíveis. Esses modelos contêm valores padrão para campos que os agentes podem adicionar a mensagens de e-mail. Esses valores padrão podem incluir os destinatários (endereços de e-mail nos campos Para, Cc e Cco), o remetente, o assunto do e-mail e o texto a ser incluído no corpo da mensagem.
Listas relacionadas	A guia Listas relacionadas fornece acesso às listas relacionadas a casos. A página Caso de linha de frente incorpora a funcionalidade de lista relacionada ao painel lateral contextual. Essas listas aparecem em um formato acordeão que os agentes podem expandir e recolher conforme necessário. Um indicador exibe o número de registros disponíveis em uma lista relacionada. Quando expandido, os registros em uma lista relacionada são exibidos no formato de cartão. Para obter mais informações, consulte Componente de listas relacionadas seção abaixo.

Componente de listas relacionadas

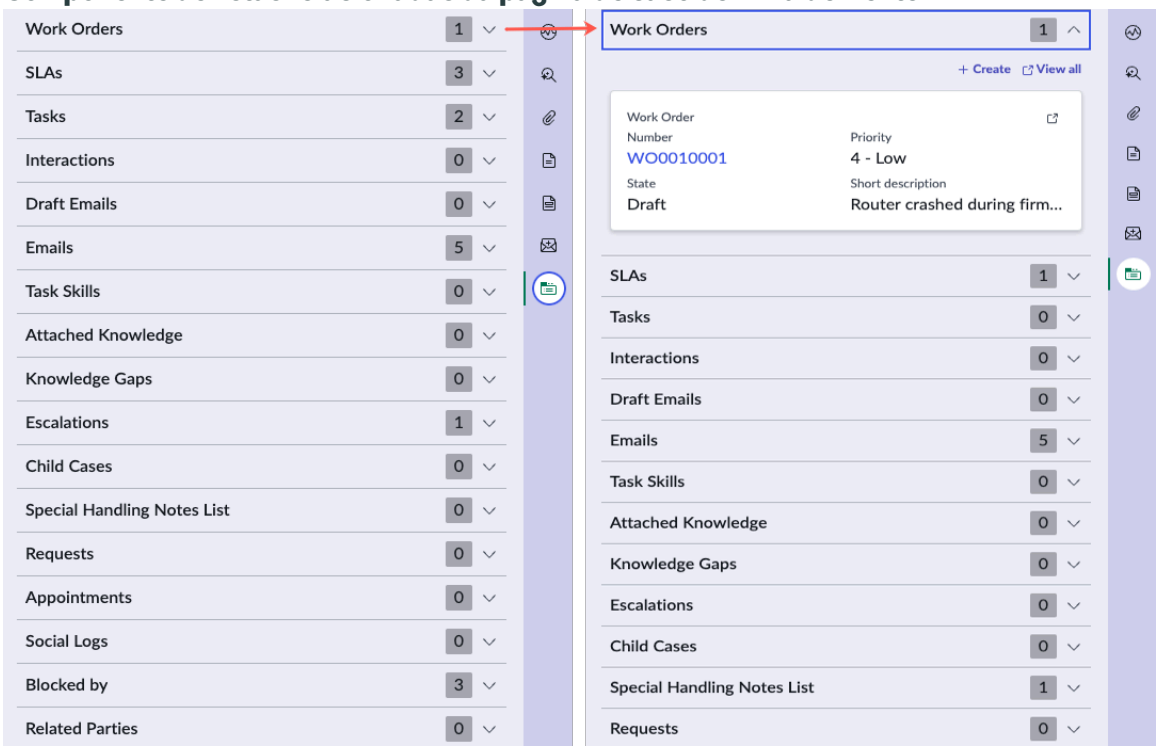
O componente Listas relacionadas fornece acesso às listas relacionadas de casos. Este componente usa um formato acordeão expansível. Os agentes podem expandir as listas

Tradução automática

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

desejadas para ver os itens relacionados. Este componente também exibe um ícone com o número de itens em uma lista.

Componente de listas relacionadas da página de caso de linha de frente



As listas relacionadas incluem as seguintes ações:

- **Criar** : Abre um registro em branco em uma subguia que o agente pode usar para criar um novo item.
- **Exibir tudo** : Abre uma lista de registros em uma subguia.
- **Mostrar mais** : é exibido para listas que têm mais de cinco itens.

Os itens em uma lista expandida são exibidos como cartões. Uma lista expandida mostra um cartão para cada item na lista.

- Os agentes podem abrir um item em uma subguia.
- Se uma lista tiver mais de cinco itens, ela incluirá um **Mostrar mais** opção.

Componente de Histórico do cliente

O componente Histórico do cliente exibe informações do histórico do cliente, consumidor ou conta, dependendo das seleções de campo no registro de interação. Este componente exibe as informações exibidas anteriormente na guia Atividade do cliente. Para obter mais informações, consulte Componente de Histórico do cliente Na documentação da Central do cliente.

Recurso de presença de registro

A página Caso de linha de frente inclui o recurso de presença de registro. Este recurso permite que os agentes vejam outros usuários que estão exibindo o mesmo registro e permite a colaboração fácil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 componente de presença do usuário exibe um ícone no cabeçalho do formulário que mostra o usuário que está exibindo o registro no momento. Para três ou mais usuários, o componente exibe dois ícones mais um número que representa usuários adicionais.

- Passe o mouse sobre um ícone para ver mais informações sobre um usuário.
- Selecione o ícone Número para ver mais informações sobre os usuários adicionais.

Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte User presence .

Solicitando informações dos clientes

A página Caso de linha de frente inclui um **Solicitar informações** Ação de IU que os agentes podem usar para solicitar informações dos clientes. Esta ação fornece aos agentes a opção de enviar um comentário ao cliente ao solicitar informações.

Nota:
. **Solicitar informações** A ação de IU está disponível para usuários com a função sn_cwf_wrkspc.frontline_agent e para casos no estado Aberto.

. **Solicitar informações** A ação de IU na página Caso de linha de frente se comporta de forma diferente da mesma ação na página de registro padrão do CSM. Na página Caso de linha de frente, esta ação move um caso para o estado Aguardando informações, mas não requer que o agente adicione um comentário.

Para solicitar informações:

1. Selecione **Gerenciar caso** na barra de ação.
2. Selecione **Solicitar informações** .

O sistema define o caso **Estado** Campo para Aguardando informações e exibe a seguinte mensagem para o agente: *`Send a comment to request info if you haven't already. The case is awaiting info.`*

- Se o agente não tiver enviado um comentário, ele poderá compor e publicar um comentário no fluxo de atividades.
- Se o agente já tiver composto um comentário e selecionado **Solicitar informações** , o sistema salva o registro e publica automaticamente o comentário no fluxo de atividades.

Anexar e compartilhar artigos de conhecimento

Os agentes podem compartilhar artigos com clientes usando **Anexar e compartilhar artigo** orientação de conhecimento. Esta orientação recomenda artigos de conhecimento relevantes para os agentes de atendimento ao cliente e permite que eles compartilhem os artigos selecionados com os clientes em comentários, anotações de trabalho ou e-mails.

Na guia Recomendações no painel lateral contextual, os agentes podem usar caixas de diálogo não modais para fazer o seguinte:

- Anexar e adicionar um link a um comentário.
- Anexar e adicionar um link a um e-mail.
- Adicione um link a uma anotação de trabalho.

Selecionar essas ações exibe o comentário, a anotação de trabalho ou a caixa de diálogo não modal de e-mail. Depois que a orientação é executada, ela é marcada como concluída. Depois que uma ação é concluída, uma entrada é publicada no fluxo de atividades de registro de caso.

Tradução automática

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

Para exibir os links do artigo de conhecimento que são adicionados às caixas de diálogo não modal com **Anexar e compartilhar artigo** orientação, o administrador do sistema precisa habilitar manualmente o editor de rich text:

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
2. Pesquise a propriedade do sistema `glide.ui.journal.use_html`.
3. Defina **Valor** para verdadeiro.

Para obter mais informações sobre a orientação de conhecimento, consulte Anexar e compartilhar orientação de artigo .

Caixas de diálogo sem janela modal

Caixas de diálogo não modais são janelas que sobrepõem o conteúdo da janela principal no Espaço configurável do CSM. Os agentes de atendimento ao cliente podem usar caixas de diálogo não modais para criar e publicar comentários e anotações de trabalho no fluxo de atividades e para compor e enviar e-mails.

Uma caixa de diálogo não modal é uma janela que aparece em um espaço como uma sobreposição na parte superior do conteúdo da janela principal. Essa sobreposição permite que os agentes interajam com o conteúdo da janela e o conteúdo da sobreposição ao mesmo tempo. Os agentes podem usar caixas de diálogo não modais para fazer o seguinte:

- Crie comentários e anotações de trabalho para publicar no fluxo de atividades.
- Crie e envie e-mails e responda ou encaminhe e-mails.

Depois de abrir uma caixa de diálogo não modal, os agentes podem movê-la pela tela e colocá-la onde precisarem. Este recurso permite que os agentes façam referência a informações da janela principal ao redigir texto na janela de sobreposição.

Caixas de diálogo não modais de composição fina

O recurso de caixa de diálogo não modal de composição fina incorpora caixas de diálogo não modal ao fluxo de atividades. Ele permite que os agentes iniciem um comentário, anotação de trabalho ou e-mail no fluxo de atividades e abram o texto em uma caixa de diálogo não modal. Caixas de diálogo não modais de composição fina:

- Expandir automaticamente para acomodar o texto.
- Pode ser redimensionado manualmente.
- Pode ser minimizado depois que são abertos.
- Tenha o editor de rich text habilitado mesmo quando o `glide.ui.journal.use_html`a propriedade do sistema está definida como falsa.

Caixas de diálogo não modais de composição fina estão disponíveis nas seguintes páginas de registro:

- Página do caso de linha de frente
- Página de registro padrão do CSM

Nota:
O recurso de diálogo não modal de composição fina tem o Editor de Rich Text habilitado, que pode adicionar marcadores HTML junto com o texto ao **Comentários adicionais** e. **Anotações de trabalho** campos no registro do caso. Para remover esses marcadores, consulte Atualizando a propriedade glide.ui.journal.use_html .

Tradução automática

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

Criar comentários e anotações de trabalho

Use caixas de diálogo não modais para criar comentários e anotações de trabalho e publicá-los no fluxo de atividades.

Usar caixas de diálogo não modais para criar comentários e anotações de trabalho

Tarefa	Descrição
Crie um comentário ou anotação de trabalho	Para criar um comentário ou uma anotação de trabalho: **1.** Selecione uma das seguintes guias na parte superior do fluxo de atividades: ○ **Comentários** ○ **"Work notes" (Anotações de trabalho)** **2.** Adicione o texto à janela Compor.
Publique um comentário ou anotação de trabalho no fluxo de atividades	Para publicar um comentário ou anotação de trabalho, selecione uma das seguintes ações na janela Compor: • **Publicar comentários** • **Publicar anotações de trabalho** O sistema publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades. Salvar o registro do caso também publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades.
Abra um comentário ou anotação de trabalho em uma caixa de diálogo não modal	Selecione o pop-out (ícone) para abrir um comentário ou anotação de trabalho em uma caixa de diálogo não modal. Você pode abrir uma caixa de diálogo não modal antes ou depois de começar a inserir texto na janela Compor. **Nota:** Uma caixa de diálogo não modal de cada tipo (comentários, anotações de trabalho e e-mail) pode ser aberta por vez.
Retorne um comentário ou anotação de trabalho para a janela Compor	Depois de abrir um comentário ou anotação de trabalho em uma caixa de diálogo não modal, você pode retornar o texto para a janela Compor no fluxo de atividades das seguintes maneiras: • Selecione Continuar edição na composição ( ) na parte superior da caixa de diálogo não modal. • Selecione **Pop-in** Link na janela Compor no fluxo de atividades.

Tradução automática

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

Usar caixas de diálogo não modais para criar comentários e anotações de trabalho

Tarefa	Descrição
Minimizar uma caixa de diálogo não modal	Para minimizar uma caixa de diálogo não modal, selecione a caixa de diálogo Minimizar ( ) no cabeçalho da janela. Caixas de diálogo não modais minimizadas são adicionadas às caixas de diálogo minimizar não modais ( ) na barra de ação e aparecem em uma lista neste menu.
Abra uma caixa de diálogo não modal minimizada	Minimizar caixas de diálogo não modais ( ) na barra de ação e selecione um item na lista. Os itens no menu Minimizar caixas de diálogo não modais aparecem em uma lista com o tipo de ação (e-mail, comentário ou anotação de trabalho) e um título abreviado.
Descarte um comentário ou anotação de trabalho	Para descartar um comentário ou anotação de trabalho: 1. Selecione a caixa de diálogo Fechar ( ) no cabeçalho da caixa de diálogo não modal. 2. Confirme a ação Fechar caixa de diálogo selecionando **Continuar** na janela pop-up de confirmação.

As diretrizes a seguir se aplicam às janelas Compor para comentários e anotações de trabalho:

- Rascunhos de comentários e anotações de trabalho são locais para o navegador. Se a página do navegador for recarregada, o texto de rascunho será limpo.
- Comentários e anotações de trabalho permanecem sincronizados no formulário e nas caixas de diálogo não modais.
- A janela Compor pode ser redimensionada.

Criando e-mails

Use caixas de diálogo não modais para criar e salvar rascunhos de e-mail e enviar e-mails.

Os e-mails enviados de uma caixa de diálogo não modal são publicados no fluxo de atividades. Os agentes podem responder e encaminhar e-mails do fluxo de atividades.

Usar caixas de diálogo não modais para criar e enviar e-mails

Tarefa	Descrição
Crie e envie um e-mail	Para criar e enviar um e-mail:

Tradução automática

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

Usar caixas de diálogo não modais para criar e enviar e-mails

Tarefa	Descrição
	1. Selecione **E-mail** na parte superior do fluxo de atividades. 2. Preencha os campos no formulário de e-mail: a. Cc, Cc, Cco b. Assunto c. Corpo de e-mail 3. Selecione **Enviar e-mail** . Ao criar e-mails e enviar e-mails: • A janela Compor fecha automaticamente após o envio do e-mail. • O e-mail é publicado no fluxo de atividades.
Abra um e-mail em uma caixa de diálogo não modal	Selecione o pop-out (ícone) para abrir um e-mail em uma caixa de diálogo não modal. Você pode abrir uma caixa de diálogo não modal antes ou depois de começar a inserir texto na janela Compor. **Nota:** Uma caixa de diálogo não modal de cada tipo (comentários, anotações de trabalho e e-mail) pode ser aberta por vez.
Retorne um e-mail para a janela Compor	Depois de abrir um e-mail em uma caixa de diálogo não modal, você pode retornar o e-mail para a janela Compor no fluxo de atividades das seguintes maneiras: • Selecione Continuar edição na composição ( ) na parte superior da caixa de diálogo não modal. • Selecione **Pop-in** Link na janela Compor no fluxo de atividades.
Minimizar uma caixa de diálogo não modal	Para minimizar uma caixa de diálogo não modal, selecione a caixa de diálogo Minimizar ( ) no cabeçalho da janela. Caixas de diálogo não modais minimizadas são adicionadas às caixas de diálogo minimizar não modais ( ) na barra de ação e aparecem em uma lista neste menu.

Tradução automática

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

Usar caixas de diálogo não modais para criar e enviar e-mails

Tarefa	Descrição
Abra uma caixa de diálogo não modal minimizada	Minimizar caixas de diálogo não modais ( ) na barra de ação e selecione um item na lista. Os itens no menu Minimizar caixas de diálogo não modais aparecem em uma lista com o tipo de ação (e-mail, comentário ou anotação de trabalho) e um título abreviado.
Responder ou encaminhar um e-mail	Para responder ou encaminhar um e-mail: **1.** Expanda um e-mail no fluxo de atividades. **2.** Selecione um dos botões a seguir para abrir a janela Compor e-mail: ○ **Responder** ○ **Responder a todos** ○ **Encaminhar** **3.** Adicione o texto desejado. **4.** Selecione **Enviar e-mail** . A janela Compor é fechada automaticamente depois que o e-mail é publicado no fluxo de atividades.
Adicione um link a um artigo de conhecimento	Para adicionar um link a um artigo de conhecimento: **1.** Selecione a guia Ações recomendadas no painel lateral contextual. **2.** Exiba a lista de artigos de conhecimento ou pesquise um artigo. **3.** Selecione o menu Mais ações no cartão do artigo de conhecimento. **4.** Selecione **Anexar e adicionar link no e-mail** . O sistema adiciona um link para o artigo de conhecimento no corpo do e-mail.
Aplique um modelo a um e-mail	Para aplicar um modelo a um e-mail: **1.** Selecione o ícone Aplicar modelos (No rodapé da caixa de diálogo Compor e-mail não modal para exibir uma lista de modelos disponíveis. O modal de visualização de modelo exibe os modelos de e-mail disponíveis. Ele 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.

Usar caixas de diálogo não modais para criar e enviar e-mails

Tarefa	Descrição
	exibe mensagens rápidas ou modelos de resposta. 2. Selecione um modelo na lista. Você também pode pesquisar um modelo específico. O sistema adiciona o conteúdo do modelo ao corpo do e-mail. **Nota:** Se nenhum modelo estiver disponível, o ícone não aparecerá no rodapé.
Abra um rascunho de e-mail em uma subguia	Selecione o ícone pop-out (No cabeçalho da janela Compor e-mail para abrir o rascunho de e-mail em uma subguia. A janela Compor e-mail é fechada quando o e-mail é aberto na subguia.
Exiba uma lista de rascunhos de e-mails	Selecione o ícone Exibir rascunhos (No rodapé da janela Compor e-mail. Selecionar este ícone exibe uma lista que inclui os rascunhos de e-mail mais recentes. A lista também inclui as seguintes ações: • **Gerenciar rascunhos** : Exibe a janela pop-up Gerenciar rascunhos. Nesta janela, você pode exibir uma lista de todos os e-mails de rascunho. Você também pode excluir rascunhos de e-mail nesta janela. • **Criar novo e-mail** Cria um novo e-mail na janela Compor e-mail.
Selecione um rascunho de e-mail	Selecione o ícone Exibir rascunhos (No rodapé da janela Compor e-mail. Selecionar este ícone exibe uma lista que inclui os rascunhos de e-mail mais recentes. Você pode selecionar um rascunho recente nesta lista. Para exibir uma lista de todos os rascunhos de e-mail: 1. Selecione o ícone Exibir rascunhos e selecione **Gerenciar rascunhos** . 2. Selecione um rascunho na lista na janela pop-up Gerenciar rascunhos.

Tradução automática

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

Usar caixas de diálogo não modais para criar e enviar e-mails

Tarefa	Descrição
	O sistema salva o rascunho de e-mail atual e abre o rascunho de e-mail selecionado na janela Compor e-mail.
Selecione um rascunho de e-mail na lista relacionada Rascunho de e-mails	1. Selecione a guia Listas relacionadas no painel lateral contextual. 2. Expanda a lista relacionada Rascunho de e-mails. 3. Selecione o ícone Abrir rascunho no cartão de e-mail de rascunho desejado. O sistema abre o rascunho de e-mail selecionado em uma subguia.
Descarte o rascunho de e-mail atual	1. Selecione o ícone Descartar rascunho (No rodapé da janela Compor e-mail. 2. Confirme a ação Descartar selecionando **Descartar** na janela pop-up de confirmação. O sistema exibe uma mensagem informando que o rascunho de e-mail foi descartado.
Exclua um rascunho de e-mail da janela pop-up Gerenciar rascunhos	1. Selecione o ícone Exibir rascunhos (No rodapé da janela Compor e-mail. 2. Selecione **Gerenciar rascunhos** Para exibir a janela pop-up Gerenciar rascunhos. 3. Marque um e-mail a ser excluído habilitando a caixa de seleção. 4. Selecione **Excluir** na janela pop-up. 5. Confirme a ação selecionando **Excluir** novamente.

As diretrizes a seguir se aplicam às janelas Compor para e-mails:

- Um agente pode criar vários rascunhos de e-mail.
- Um agente pode ter uma janela Compor aberta por vez.
- A janela Compor e-mail pode ser redimensionada.

Recolher e expandir o cabeçalho do e-mail

O cabeçalho do e-mail inclui os seguintes campos:

- .
- **Cc**

Tradução automática

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

- **Cco**
- **Assunto**

Você pode expandir e recolher o cabeçalho do e-mail conforme necessário selecionando Expandir cabeçalho ( ) recolher cabeçalho ( ) ícones.

Quando o cabeçalho do e-mail é expandido, você pode editar as informações nesses campos. Quando o cabeçalho do e-mail é recolhido:

- Os nomes no **.**, **Cc** e **Cco** os campos são combinados em uma linha. Se houver uma lista longa de destinatários, alguns dos nomes serão substituídos por "e mais".
- O assunto é exibido em uma segunda linha.
- Os campos não são editáveis.

Ao criar um novo e-mail ou encaminhar um e-mail, o cabeçalho é expandido por padrão e exibe o. **.** e. **Assunto** campos. Se você expandir **Cc** e. **Cco** , o ícone recolher cabeçalho é exibido.

Quando você responde a um e-mail, o cabeçalho é recolhido por padrão. Expandir o cabeçalho mostra todos os campos que contêm informações.

Ícones do rodapé da caixa de diálogo Compor e-mail não modal

Vários ícones aparecem no rodapé da caixa de diálogo Compor e-mail não modal que você pode usar ao criar rascunhos de e-mail.

Ícones de rodapé

Ícone	Descrição
Descartar rascunho ( )	Selecione este ícone para excluir o rascunho atual. Em seguida, confirme a ação de exclusão na mensagem de confirmação resultante.
Aplicar modelo ( )	Selecione este ícone para exibir uma lista de modelos disponíveis. Você pode selecionar um modelo na lista ou pesquisar um modelo específico. A lista pode exibir até 10 modelos. Selecionar um modelo aplica esse modelo ao e-mail de rascunho. **Nota:** Se nenhum modelo estiver disponível, o ícone não aparecerá no rodapé.
Exibir rascunhos ( )	Selecione este ícone para exibir uma lista com rascunhos de e-mails recentes, bem como ações relacionadas a e-mail. Você pode selecionar um rascunho de e-mail na lista para exibir esse rascunho na janela Compor e-mail. As ações relacionadas a e-mail incluem: • **Gerenciar rascunhos** : Exibe a janela pop-up Gestão de rascunhos que inclui uma lista de rascunhos de e-mail. Selecione um rascunho para exibir o conteúdo na janela

Tradução automática

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

Ícone	Descrição
	Compor e-mail. Você também pode excluir rascunhos de e-mail nesta janela pop-up. • **Criar novo e-mail** Cria um novo rascunho de e-mail na janela Compor e-mail.
Anexar arquivo ( )	Selecione este ícone para anexar arquivos a um rascunho de e-mail **Do computador** ou **Do registro** . Depois de anexar um ou mais arquivos, você pode ocultar ou mostrar os anexos.

Usando modelos de formulário para criar comentários e anotações de trabalho

Você pode criar e usar modelos de formulário que adicionam conteúdo ao **Comentários adicionais** e. **Anotações de trabalho** campos em um registro de caso e publique esse conteúdo no fluxo de atividades.

Conteúdo a ser adicionado	Descrição
Comentário	Se um modelo incluir conteúdo a ser adicionado ao **Comentários adicionais** no registro de caso, o sistema faz o seguinte: • Exibe uma caixa de diálogo não modal para compor um comentário. • Adiciona o conteúdo ao **Comentários** campo na caixa de diálogo não modal. Selecionando **Publicar comentários** adiciona o conteúdo ao **Comentários adicionais** campo no registro do caso e para o fluxo de atividades.
Anotação de trabalho	Se um modelo incluir conteúdo a ser adicionado ao **Anotações de trabalho** no registro de caso, o sistema faz o seguinte: • Exibe uma caixa de diálogo não modal para compor uma anotação de trabalho. • Adiciona o conteúdo ao **Anotações de trabalho** campo na caixa de diálogo não modal. Selecionando **Publicar anotações de trabalho** adiciona o conteúdo ao **Anotações de trabalho** campo no registro do caso e para o fluxo de atividades.
Comentário e anotação de trabalho	Se um modelo incluir conteúdo a ser adicionado a ambos **Comentários adicionais** e. **Anotações de trabalho** no registro de caso, o sistema faz 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.

Conteúdo a ser adicionado	Descrição
	• Exibe duas caixas de diálogo não modais, uma para compor um comentário e outra para compor uma anotação de trabalho. • Adiciona o conteúdo do comentário ao **Comentários** campo na caixa de diálogo não modal de comentário. • Adiciona o conteúdo da anotação de trabalho ao **Anotações de trabalho** campo na caixa de diálogo não modal da anotação de trabalho. Selecionando **Publicar comentários** adiciona o conteúdo ao **Comentários adicionais** campo no registro do caso e para o fluxo de atividades. Selecionando **Publicar anotações de trabalho** adiciona o conteúdo ao **Anotações de trabalho** campo no registro do caso e para o fluxo de atividades.

Se o texto já existir em **Comentários adicionais** ou **Anotações de trabalho** aplicar um modelo abre uma caixa de diálogo não modal e adiciona o conteúdo do modelo. Selecionando **Desfazer** Remove o conteúdo do modelo da caixa de diálogo não modal e o substitui pelo texto existente dos campos no registro do caso.

Atualizando a propriedade glide.ui.journal.use_html

O Editor de Rich Text (RTE) está habilitado para caixas de diálogo não modais e para o recurso de caixa de diálogo não modal de composição fina. Ela não está habilitada para a instância, a menos que *`glide.ui.journal.use_html`*a propriedade do sistema está definida como verdadeira.

Quando você insere texto em uma caixa de diálogo não modal de comentário ou anotação de trabalho, o sistema adiciona esse mesmo texto ao **Comentários adicionais** e. **Anotações de trabalho** campos no registro do caso. Marcadores HTML podem aparecer junto com o texto nesses campos.

Para remover os marcadores HTML, habilite *`glide.ui.journal.use_html`*propriedade do sistema:

1. No filtro de navegação, insira **sys_properties.list** Para exibir uma lista das propriedades armazenadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
2. PESQUISE *`glide.ui.journal.use_html`*propriedade em **Nome** coluna.
3. Defina **Valor** verdadeiro e selecione **Atualização** .
4. Retornar para Espaço configurável do CSM e atualize a página.

Definir esta propriedade como verdadeira habilita o Editor de Rich Text para **Comentários adicionais** e. **Anotações de trabalho** Campos no registro de caso e remove os marcadores HTML.

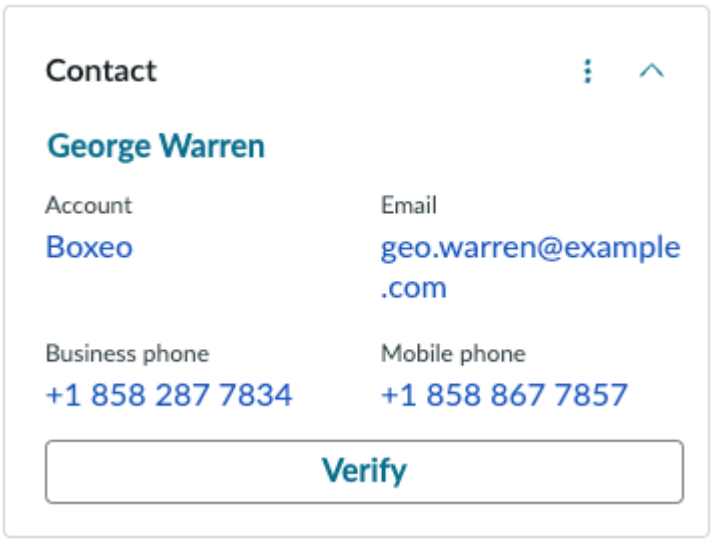
Componente de pesquisa

Use o componente de pesquisa nas páginas de registro de interação no Espaço configurável do CSM para pesquisar, vincular e verificar um contato ou consumidor em um registro de interação.

Tradução automática

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

Pesquisar e verificar cartão do contato



O componente de pesquisa está disponível nas seguintes páginas de registro de interação:

- Página de registro de interação de bate-papo centralizada no CSM
- Página de registro de interação de voz do CSM
- Página de registro de interação por e-mail

Nota:
Para algumas dessas páginas de registro de interação, o componente Pesquisa substitui o componente Pesquisar e Verificar que anteriormente estava disponível no painel lateral contextual.

Para obter mais informações sobre o uso e a configuração do componente, consulte Pesquisa em Documentação dos componentes do Next Experience .

Usando o componente de pesquisa

Os agentes de atendimento ao cliente podem usar o componente de pesquisa para pesquisar e selecionar um cliente, um contato ou consumidor, e vincular esse cliente ao registro de interação.

Vincular um cliente exibe as informações do cliente em um cartão de contato ou consumidor no registro de interação. Depois de vincular um cliente ao registro, os agentes podem verificar o cliente.

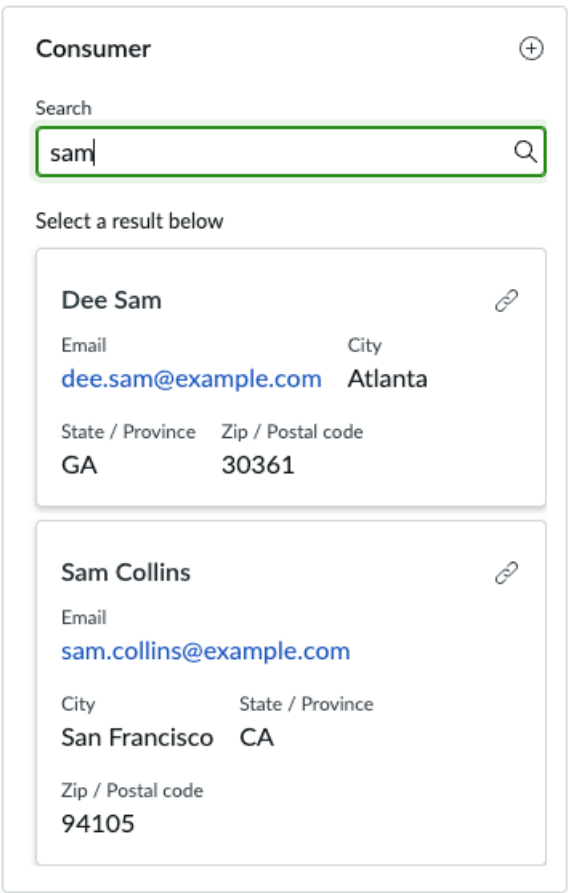
Usando o componente de pesquisa

Tarefa	Descrição
PESQUISE um contato ou consumidor	Insira informações em **Pesquisa** campo no cartão de pesquisa, como nome, endereço de e-mail, número de telefone ou número de registro. O cartão de pesquisa exibe uma lista de resultados de pesquisa com base no termo 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.

Usando o componente de pesquisa

Tarefa	Descrição
	Pesquisar e verificar pesquisa 
Vincule um contato ou consumidor ao registro de interação	Selecione o ícone Link ( ) em um cartão do cliente na lista de resultados de pesquisa para vincular o cliente selecionado ao registro de interação.
Verifique um contato ou consumidor	Selecione o cliente **Verificar** no cartão de pesquisa. O sistema exibe o marcador verificado no cabeçalho do cartão. Se o cliente já tiver sido verificado, o sistema ocultará o. **Verificar** botão. **Nota:** Se um agente criar um registro de cliente a partir do componente de pesquisa, o sistema criará e verificará o cliente ao mesmo tempo.
Crie um contato ou consumidor	Selecione Criar novo registro de cliente (ícone) no cabeçalho do cartão de pesquisa. O sistema exibe um novo registro de contato ou consumidor. Insira informações nos campos relevantes e selecione **Salvar** .

Tradução automática

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

Usando o componente de pesquisa

Tarefa	Descrição
	Nota: Se um agente criar um registro de cliente a partir do componente de pesquisa, o sistema criará e verificará o cliente ao mesmo tempo.
Edite um contato ou consumidor	Faça mudanças nas informações do cliente vinculadas selecionando Mais ações ( ) no cartão de pesquisa e selecione **Editar** . O sistema exibe os campos de registro de contato ou consumidor. Faça mudanças nos campos desejados e selecione **Salvar** . O sistema salva as mudanças nas informações de contato ou do consumidor e atualiza os mesmos campos no registro de interação.
Desvincule um contato ou consumidor	Selecione Mais ações ( ) no cartão de pesquisa e selecione **Desvincular** para remover um contato ou consumidor de um registro de interação.
Recolher ou expandir o cartão de pesquisa	Selecione as setas para cima e para baixo no cartão de pesquisa para expandir e recolher o cartão. Quando expandido, os agentes podem ver os detalhes do cliente. Quando recolhido, os agentes podem ver mais conteúdo abaixo do cartão.

Cartão de pesquisa de contato

O cartão de pesquisa de contato inclui as seguintes informações:

- Nome
- Telefone celular
- Telefone comercial
- E-mail
- Rua
- Cidade
- Estado/província
- Conta

Cartão de pesquisa do consumidor

O cartão de pesquisa do consumidor inclui as seguintes informações:

- Nome
- Telefone comercial
- Telefone celular
- Telefone residencial
- E-mail

Tradução automática

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

- Rua
- Cidade
- Estado/província

Pacote de componentes da lista de registros

O pacote de componentes da lista de registros é um pacote de componentes de lista que usa um controlador dedicado para configurar ações de lista, como classificação, filtragem e agrupamento.

O pacote de componentes Lista de registros inclui um cabeçalho de lista de registros com ações declarativas, bem como controle de paginação para navegar nas páginas de lista.

A partir da versão Zurich, as páginas de registro do Espaço configurável do CSM usam o pacote de componentes da Lista de registros. Este pacote de componente de lista é a experiência padrão para clientes novos (zboot) e de upgrade.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Visão geral da lista de registros Na documentação do desenvolvedor da ServiceNow
- Lista de registros No site do Horizon Design System

Informações de upgrade

As ações declarativas padrão incluídas nas páginas de registro do Espaço configurável do CSM funcionam com o pacote de componentes da Lista de registros.

Ações declarativas do cliente que abrem um modal na página de lista exigem alguma configuração para funcionar com o componente Lista de registros. Consulte o exemplo abaixo para obter detalhes.

Para continuar usando o componente do pacote de lista anterior no lugar do pacote de componentes da lista de registros:

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione a tabela Tela de UX [sys_ux_screen].
3. PESQUISE e selecione **Pacote de lista padrão** Na coluna Nome da tela.
4. Defina **Ativo** campo como falso e selecione **Atualização** .

Exemplo

Este exemplo usa a aplicação Tipos de caso de Atendimento ao cliente, que inclui várias variantes de página em uma única rota. Este exemplo detalha as etapas necessárias para configurar uma ação declarativa do cliente para **Criar caso** isso abre um modal na página de lista:

- Crie o mapeamento para uma ação declarativa para abrir um modal.
- Disponibilize o modal no componente do pacote de lista.

Etapa 1 : Crie o mapeamento para uma ação declarativa para abrir um modal.

1. Navegue até a lista Mapeamento de eventos de complemento de UX [sys_ux_addon_event_mapping].
2. PESQUISE **Criar caso** Nome do mapeamento do evento filtrando a coluna Evento de destino: LISTA OPEN_MODAL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Criar caso** para o evento que cria um caso na exibição de lista.
4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Inserir e permanecer** para criar um novo registro de mapeamento de evento. Isso cria um novo registro para a ação declarativa de origem existente.
5. Preencha os seguintes campos no formulário de mapeamento de eventos:
   - Nome: Insira um nome exclusivo
   - Cabeçalho da lista de registros
   - Controlador: Controlador de lista
   - Modal de destino: Abrir modal

   Para obter mais informações, consulte Create a UX add-on event mapping .
6. Selecione **Enviar**.

Etapa 2 Disponibilize o modal no componente do pacote de lista.

Para disponibilizar o modal, adicione-o à coleção de páginas Modais da página de lista.

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Abra a experiência do Espaço configurável do CSM/FSM.
3. Selecione **List (padrão de pacote de lista)** no cabeçalho da experiência.
4. Na árvore de conteúdo no lado esquerdo, selecione **Modal da janela de exibição da lista** .
5. Na guia Configurar no lado direito, selecione o ícone em **Coleções de páginas** Campo para exibir a coleção de páginas de modais da página Lista.
6. Crie uma página na coleção de páginas. Por exemplo, crie uma página chamada create_case.
   a. Selecione **.** Ícone ao lado de Páginas e variantes e selecione **Crie uma nova página** .
   b. Adicione um nome em **Nome** e selecione **Continuar** . Por exemplo, adicione create_case como o nome.
   c. Selecione **Responsivo** e selecione **Criar** . A página create_case é adicionada à lista de páginas e variantes da coleção de páginas

   Para obter mais informações, consulte Coleções de páginas .
7. Vá para o registro de rota do app e mude a coleção de telas para apontar para a coleção de telas existente. Por exemplo, a coleção de telas Criar caso.
   a. Selecione **Configurações** para que a página create_case abra as configurações gerais da página.
   b. No campo Ações, selecione **Registros em aberto** e selecione **Coleção de páginas** . Exibe o formulário de ponto de extensão de modais da página Lista.
   c. No registro de rota do app create_case, adicione o necessário **Campos** Parâmetros: Table,SYSID.
   d. Defina **Coleção de telas** campo no registro de roteamento do app create_case para **Criar caso** e selecione **Atualização** .

Atalhos do teclado da página de caso de linha de frente

Use atalhos do teclado para criar comentários, anotações de trabalho e e-mails rapidamente ao usar a página Caso de linha de frente no Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

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

Ao compor um e-mail, usar a tecla de atalho permite que você componha um e-mail em uma subguia.

Ao compor um comentário ou anotação de trabalho:

- Se você tiver uma anotação de trabalho em andamento, usar o atalho do teclado exibirá a anotação de trabalho existente.
- Se você tiver um comentário em andamento, usar o atalho do teclado exibirá o comentário existente.

Atalhos do teclado

Ação	Atalho de teclado do Windows	Atalho do teclado do Mac
Compor um e-mail	Alt e Ctrl	Comando e opção
Redigir um comentário	Alt e c	Shift e opção c
Redigir uma anotação de trabalho	Alt e w	E opção e w

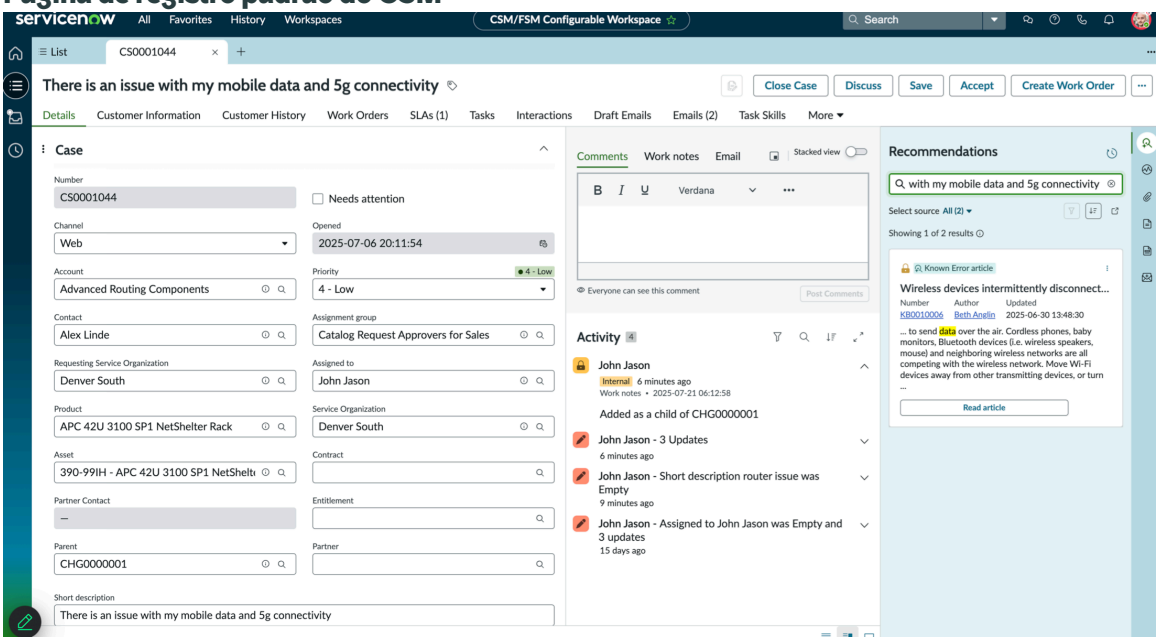
Para obter mais informações, consulte Atalhos do teclado do Next Experience .

Página de registro padrão do CSM

A página de registro padrão do CSM fornece recursos e funcionalidade de gestão de casos e permite que os agentes criem, monitorem e resolvam casos.

A página de registro padrão do CSM inclui a estrutura básica de uma página de registro, incluindo informações de registro, uma interface de comunicação e sugestões para resolução de problemas. Esta página também é conhecida como a página de registro padrão.

Página de registro padrão do CSM



A página de registro padrão do CSM está incluída com a experiência do Espaço configurável do CSM/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.

Componente do fluxo de atividades

O componente do fluxo de atividades na página de registro padrão do CSM exibe uma lista de atividades que ocorrem em um registro de caso. Esta lista pode ser recolhida para fornecer uma exibição rápida das atividades do caso ou expandida para fornecer mais detalhes sobre as atividades individuais. Para obter mais informações sobre esse componente, consulte Componente do fluxo de atividades .

Caixas de diálogo não modais de composição fina

A página de registro padrão do CSM usa o recurso de caixa de diálogo não modal de composição fina, que incorpora caixas de diálogo não modais ao fluxo de atividades. Este recurso permite que os agentes iniciem um comentário, anotação de trabalho ou e-mail no fluxo de atividades e abram o texto em uma caixa de diálogo não modal. Para obter mais informações, consulte Caixas de diálogo não modais de composição fina .

Recurso de presença de registro

A página de registro padrão do CSM e a página de registro de interação do CSM incluem o recurso de presença de registro. Este recurso permite que os agentes vejam outros usuários que estão exibindo o mesmo registro e permite a colaboração fácil.

O componente de presença do usuário exibe um ícone no cabeçalho do formulário que mostra o usuário que está exibindo o registro no momento. Para três ou mais usuários, o componente exibe dois ícones mais um número que representa usuários adicionais.

- Passe o mouse sobre um ícone para ver mais informações sobre um usuário.
- Clique no ícone Número para ver mais informações sobre os usuários adicionais.

Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte User presence .

Recurso de modelos de e-mail

A página de registro padrão do CSM inclui o recurso Modelos de e-mail. Espaço configurável do CSM As páginas que usam a página de registro padrão do CSM incluem a guia Modelos de e-mail no painel lateral contextual.

Esses modelos contêm valores padrão para campos que os agentes podem adicionar facilmente a mensagens de e-mail no painel Compor em registros de caso. Esses valores padrão podem incluir os destinatários (endereços de e-mail nos campos Para, Cc e Cco), o remetente, o assunto do e-mail e o texto a ser incluído no corpo da mensagem.

Usuários com a função de administrador do sistema podem configurar modelos de e-mail navegando até **Tudo** > **Cliente de e-mail** > **Modelos de cliente de e-mail** e selecionando **Novo** . Para obter mais informações, consulte Create an email client template .

Os agentes podem usar este recurso para fazer o seguinte:

- Exibir modelos de e-mail disponíveis.
- Selecione um modelo de e-mail para exibir os detalhes do modelo.
- Aplique o modelo selecionado a um e-mail no painel Compor.

Para obter mais informações, consulte Componha um e-mail a partir de um modelo de e-mail .

Tradução automática

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

Criação de e-mails e aplicação de modelos de e-mail

Os agentes de atendimento ao cliente podem criar e-mails a partir de registros de caso das seguintes maneiras:

- Selecionando **E-mail** Na parte superior do fluxo de atividades para abrir o componente Compor e-mail.
- Selecionando Mais ações (•••) na barra de atividades do caso e selecionando **Compor e-mail** para abrir um rascunho de e-mail em uma nova guia.

Ao criar e-mails, os agentes podem aplicar modelos para adicionar conteúdo aos e-mails de rascunho, como a linha de assunto e o corpo da mensagem. Para aplicar um modelo:

1. Selecione o ícone Aplicar modelos de e-mail (No rodapé Compor e-mail.

   O sistema exibe uma lista de modelos disponíveis. Ele não exibe mensagens rápidas ou modelos de resposta.

2. Selecione um modelo na lista. Você também pode pesquisar um modelo específico.

   O sistema adiciona o conteúdo do modelo ao corpo do e-mail.

Nota:
Se nenhum modelo estiver disponível, o ícone não aparecerá no rodapé.

Recurso Ações recomendadas

. Ações recomendadas Agora está disponível como a primeira guia no painel lateral contextual e está habilitada para clientes Pro. Ele inclui um conjunto de recomendações do sistema de base, como incidentes semelhantes e incidentes semelhantes em aberto.

. Ações recomendadas inclusões da guia Pesquisa com IA Funcionalidade e ações sugeridas.

- Pesquisa com IA Guia: Os agentes podem usar a Pesquisa com IA para encontrar recursos ou resoluções relevantes para problemas do cliente. O recurso de pesquisa exibe um conjunto inicial de resultados de pesquisa com base no texto na descrição resumida do caso. Este conjunto inicial de resultados inclui artigos de conhecimento. Os agentes também podem inserir diferentes palavras-chave de pesquisa e repetir a pesquisa. Na lista de resultados da pesquisa, os agentes podem selecionar uma origem para ver os resultados da pesquisa desse tipo.

  A tabela a seguir mostra as ações que um agente pode executar nos resultados da pesquisa:

Tipo de origem e ações de orientação na página de registro padrão do CSM

Tipo de origem	Ações de orientação
Artigos da base de conhecimento	○ Anexar e adicionar um link no e-mail. ○ Anexar e adicionar um link no comentário. ○ Adicione um link na anotação de trabalho. ○ Copie um link.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 origem	Ações de orientação
	○ Leia um artigo. ○ Marcar um artigo como útil.
Casos	○ Mostre ou copie uma resolução para casos resolvidos. ○ Vincular ou abrir um caso.
incidentes	○ Vincular um incidente. ○ Abra um incidente.
Problemas	○ Vincular um problema. ○ Abra um problema.
Solicitações	○ Vincular uma solicitação de mudança. ○ Abrir Solicitação de Mudança

Para todos os outros tipos de origem, a orientação padrão é compatível. A orientação padrão para resultados de pesquisa é uma orientação que pode ser usada para qualquer origem de pesquisa que não tenha orientações mapeadas. Para obter mais informações sobre orientação padrão, consulte Orientação padrão para resultados da pesquisa.

Para obter mais informações sobre como aproveitar o recurso de pesquisa com IA no Ações recomendadas, consulte Habilite a Pesquisa com IA no Ações recomendadas.

Para obter mais informações, consulte Use a Pesquisa com IA em Ações recomendadas para resolver casos .

Nota:
Usar ações recomendadas no painel lateral contextual requer Ações recomendadas Aplicação (sn_cs_nb_action) que está incluída com a aplicação Espaço configurável do CSM.

- Guia Ações sugeridas: Esta guia exibe ações relevantes para os agentes com base em um contexto de um registro ou recomenda um valor para um campo. Para obter mais informações sobre como configurar contextos para exibir ações relevantes para o agente, consulte Ações recomendadas.

  A guia Ações sugeridas está disponível no sistema de base para clientes Pro e não requer configuração adicional. Ele se torna visível quando o plug-in Inteligência para tarefas é instalado. Clientes não Pro podem habilitar a guia manualmente.

  ○ Sem o plug-in, somente a guia Pesquisar fica visível na página Caso de linha de frente.

  ○ Com o plug-in instalado, as guias Pesquisar e Ações sugeridas são exibidas e as recomendações são mostradas em Ações sugeridas.

  ○ Se o plug-in for desinstalado, a guia Ações sugeridas não estará mais disponível.

Tradução automática

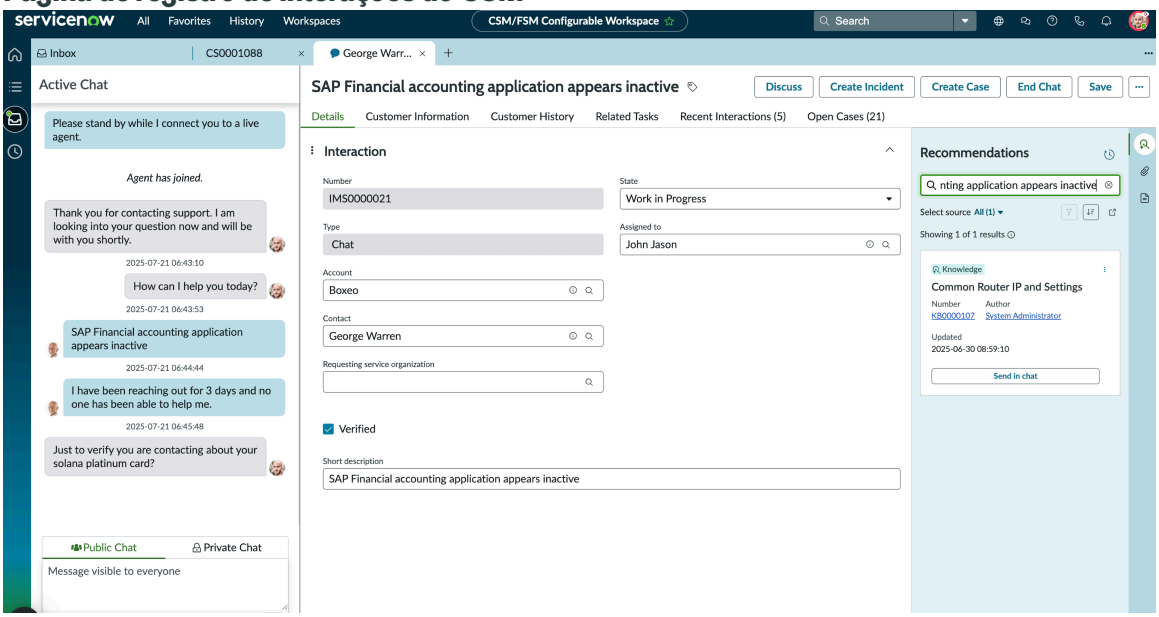
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Página de registro de interações do CSM

A página de registro de interação do CSM fornece recursos e funcionalidade de gestão de interação do CSM e permite que os agentes aceitem e respondam a bate-papos ao vivo, chamadas, e-mail e mensagens SMS.

A página de registro de interação do CSM fornece a estrutura básica para um registro de interação, incluindo informações de interação e resultados de pesquisa relacionados.

Página de registro de interações do CSM



A página de registro de interação do CSM está incluída com a experiência do Espaço configurável do CSM/FSM.

Recurso de presença de registro

A página de registro padrão do CSM e a página de registro de interação do CSM incluem o recurso de presença de registro. Este recurso permite que os agentes vejam outros usuários que estão exibindo o mesmo registro e permite a colaboração fácil.

O componente de presença do usuário exibe um ícone no cabeçalho do formulário que mostra o usuário que está exibindo o registro no momento. Para três ou mais usuários, o componente exibe dois ícones mais um número que representa usuários adicionais.

- Passe o mouse sobre um ícone para ver mais informações sobre um usuário.
- Clique no ícone Número para ver mais informações sobre os usuários adicionais.

Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte User presence .

Recurso Ações recomendadas

. Ações recomendadas Agora está disponível como a primeira guia no painel lateral contextual e está habilitada para clientes Pro. Ele inclui um conjunto de recomendações do sistema de base, como incidentes semelhantes e incidentes semelhantes em aberto.

. Ações recomendadas inclusões da guia Pesquisa com IA Funcionalidade e ações sugeridas para bate-papo, vídeo, e-mail e balcão de serviços canais na página de registro de interação do CSM.

Tradução automática

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

- Guia Pesquisa com IA: Os agentes podem usar a Pesquisa com IA para encontrar recursos ou resoluções relevantes para problemas do cliente. O recurso de pesquisa exibe um conjunto inicial de resultados de pesquisa com base no texto na descrição resumida da interação. Este conjunto inicial de resultados inclui artigos de conhecimento. Os agentes também podem inserir diferentes palavras-chave de pesquisa e repetir a pesquisa. Na lista de resultados da pesquisa, os agentes podem selecionar uma origem para ver os resultados da pesquisa desse tipo.

  Para o tipo de origem Conhecimento, os agentes podem fazer o seguinte:

  - Compartilhar um link de artigo no bate-papo e e-mail.
  - Copie um link para um artigo.
  - Leia um artigo.
  - Sinalize um artigo.
  - Marcar um artigo como útil.

  Para todos os outros tipos de origem, a orientação padrão é compatível. A orientação padrão para resultados de pesquisa é uma orientação que pode ser usada para qualquer origem de pesquisa que não tenha orientações mapeadas. Para obter mais informações sobre orientação padrão, consulte Orientação padrão para resultados da pesquisa.

  Para obter mais informações sobre como aproveitar o recurso de pesquisa com IA no Ações recomendadas, consulte Habilite a Pesquisa com IA no Ações recomendadas.

  Para obter mais informações, consulte Use a Pesquisa com IA em Ações recomendadas para resolver casos .

  Nota:
  Usar ações recomendadas no painel lateral contextual requer Ações recomendadas Aplicação (sn_cs_nb_action) que está incluída com a aplicação Espaço configurável do CSM.

- Guia Ações sugeridas: Esta guia exibe ações relevantes para os agentes com base em um contexto de um registro ou recomenda um valor para um campo. Para obter mais informações sobre como configurar contextos para que ações relevantes sejam exibidas para os agentes, consulte Ações recomendadas.

Tópicos relacionados

Página de registro de interação com serviços de voz do CSM

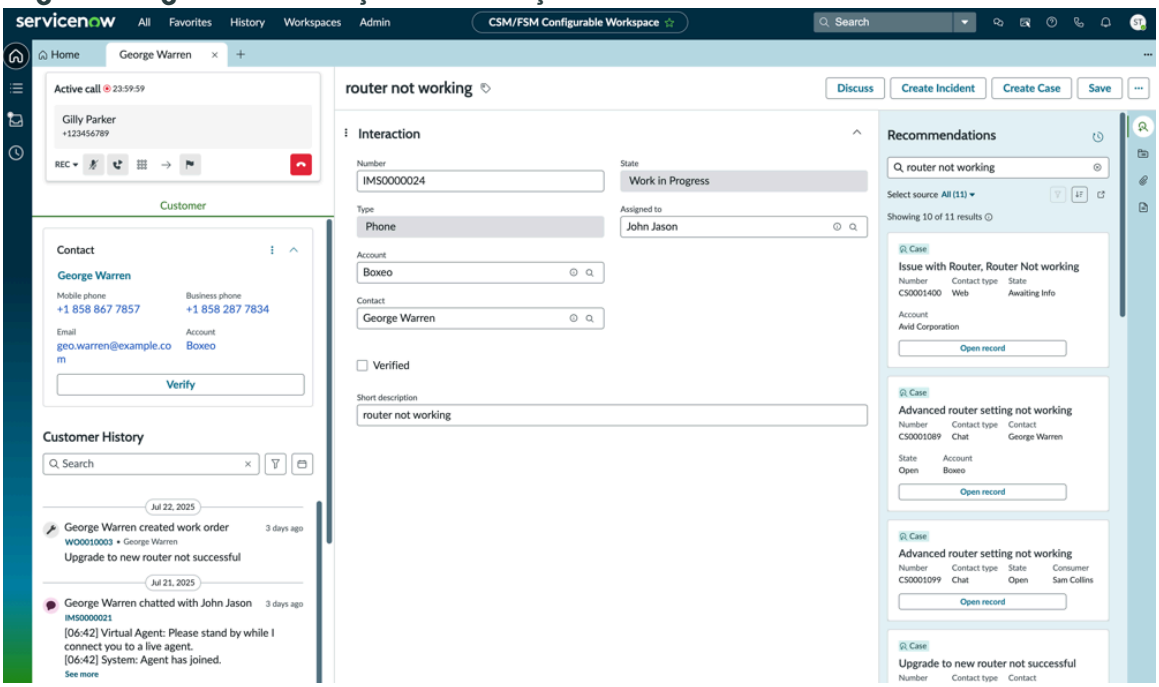
Página de registro de interação com serviços de voz do CSM

A página de registro de interação de voz do CSM fornece um componente que os clientes podem usar para integração com provedores de Contact Center as a Service (CCaaS) e uma interface que os agentes podem usar para lidar com chamadas telefônicas 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.

Página de registro de interação com serviços de voz do CSM



A página de registro de interação de voz do CSM permite que os provedores de CCaaS exibam integrações de voz nativas no Espaço configurável do CSM. Usando controles de chamada CCaaS integrados na página, os agentes podem fazer o seguinte:

- Aceite chamadas diretamente da caixa de entrada do agente.
- Gerencie transferências de chamadas e conferências.
- Colocar chamadas em espera e no mudo.

Para obter mais informações sobre a integração com provedores CCaaS, consulte os seguintes tópicos:

- Componente de controles de interação
- Configuração do OpenFrame

Estrutura da página

A página de registro de interação de voz do CSM é composta por duas páginas diferentes:

- Página de registro de interação com serviços de voz do CSM
- Página de controle de interação

As páginas aparecem juntas e ficam visíveis para os agentes para interações por telefone quando Configuração do OpenFrame habilitado.

A página de controle de interação aparece no painel esquerdo e inclui os seguintes componentes:

- Componente de controles de interação (ICC) : Permite que os provedores de CCaaS exibam integrações de voz nativas.
- Componente de Histórico do cliente : Exibe informações do histórico do cliente, consumidor ou conta, dependendo das informações do cliente fornecidas no registro de interação.

Tradução automática

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

- Transcrição da chamada em tempo real : Exibe o texto da transcrição da chamada quando um registro de conversa está presente para a interação.

Nota:
A transcrição da chamada em tempo real requer configuração adicional.

A página de registro de interação de voz do CSM inclui os seguintes componentes:

- Formulário Interação
- Barra de ação
- Componente do painel lateral contextual

Plug-in

O modelo de página de registro de interação de voz do CSM e a variante de página estão incluídos com a aplicação Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace).

O modelo de página de registro de interação de voz CSM e a variante de página estão disponíveis para os usuários quando o plug-in do componente Controles de interação (com.app_interaction_control) está instalado.

O plug-in do componente Controles de interação tem as seguintes dependências:

- com.app_openframe_store
- com.sn_component_workspace_openframe

Modelo de registro de interação de voz do CSM

O modelo de registro de interação de voz do CSM permite que os clientes criem variantes de página de registro de interação de voz e personalizem conforme necessário. Este modelo inclui exibições personalizáveis para diferentes provedores de CCaaS, bem como atualizações e notificações em tempo real.

Páginas de registro e variantes de página criadas com este modelo permitem que os agentes gerenciem chamadas telefônicas com clientes e usuários externos e exibam informações que ajudam os agentes a resolver problemas. Use este modelo para personalizar e estender a funcionalidade CSM em torno da gestão de interações telefônicas. Além disso, você pode configurar um provedor de CCaaS para integrar recursos como transcrição de chamada.

Variante da página de registro de interação de voz do CSM

A variante da página de registro de interação de voz do CSM está incluída com o plug-in Espaço configurável do CSM e tem uma dependência do plug-in do componente Controles de interação. Esta variante de página está disponível para usuários com os controles de interação habilitados. Para obter mais informações, consulte Configuração do OpenFrame .

Esta variante de página inclui as seguintes configurações.

Tradução automática

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

Configurações da variante da página de registro de interação de voz do CSM

Configuração	Descrição
Ativo	Habilitando o. **Ativo** a caixa de seleção disponibiliza a variante de página para o público selecionado. A variante da página de registro de interação de voz do CSM está inativa por padrão. A configuração ativa combinada com a ordem da página determina a página que Espaço configurável do CSM usa para exibir informações do registro. Para obter mais informações, consulte Definir a ordem da página do registro .
Ordem	Cada página de registro tem uma ordem que indica a prioridade da página. Quanto menor o número, maior será a prioridade. A ordem padrão da variante da página de registro de interação de voz do CSM é -2000.
Condições	As condições determinam quando uma variante de página é exibida. A variante da página de registro de interação de voz do CSM tem as seguintes condições: • **interação** Limita o uso da variante da página de interação de voz do CSM aos registros da tabela Interação [interaction]. • **Verdadeiro. csm.interactionRecordValid** : Verifica se o registro de interação está disponível no banco de dados. • **csm.interactionType: Telefone** : Verifica se **Tipo** o campo no registro de interação está definido como telefone. • **Verdadeiro. csm.interactiveControlsEnabled** Consulta o. Configuração do OpenFrame registre e verifica o seguinte: ○ . **Habilitar controles de interação** o campo está habilitado. ○ O usuário pertence ao grupo selecionado em **Grupo de usuários** campo. Se todas essas condições forem atendidas, o sistema exibirá a variante da página de registro de interação de voz do CSM.
Público	O público determina quem pode ver a variante de página. A página de registro de interação de voz do CSM não tem um público definido. Para obter mais informações, consulte Saiba mais sobre os públicos .

Para acessar as configurações desta variante de página:

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** experiência.
3. Na seção Registro da lista Páginas e variantes, selecione **Página de registro de interação de voz do CSM** .
4. Selecione **Configurações** na parte superior da página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da página de registro de interação de voz do CSM

A página de registro de interação de voz do CSM inclui os seguintes componentes.

Componente	Descrição
Título do formulário	O título do formulário exibe a descrição resumida da interação e também inclui a barra de ação e os marcadores de registro.
Marcadores de registro	Os agentes podem criar vários marcadores para um registro e usá-los para agrupar e organizar registros. Para obter mais informações, consulte Agrupe e encontre registros usando marcadores no espaço .
Barra de ação	A barra de ação contém as ações disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de interação telefônica. • **Criar** : Crie registros relacionados à interação, como casos, incidentes, solicitações e consumidores. • **Salvar** : Salva as mudanças no registro de interação. • **Mais ações** Executar ações adicionais, como iniciar uma discussão e associar um registro. **Nota:** As ações específicas disponíveis são determinadas por fatores como a função do usuário e outros atributos.
Componente de controles de interação (ICC)	O componente Controles de interação permite que os provedores de CCaaS exibam integrações de voz nativas. Os agentes podem usar o componente para gerenciar chamadas de clientes diretamente de sua caixa de entrada. Para obter mais informações, consulte Configuração do OpenFrame .
Componente de pesquisa de contato ou consumidor	. **Cliente** inclui o componente de pesquisa de contato ou consumidor, que os agentes podem usar para fazer o seguinte: • PESQUISE um contato ou consumidor. • Selecione um contato ou consumidor na lista de resultados de pesquisa e vincule esse contato ou consumidor ao registro de interação. • Verifique o contato ou o consumidor. • Edite as informações de um contato ou consumidor.
Componente de Histórico do cliente	O componente Histórico do cliente exibe informações do histórico do cliente, consumidor ou conta, dependendo das seleções de campo no registro de interação. Este componente também pode exibir transcrição de chamada em tempo real.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	Nota: A transcrição da chamada em tempo real requer configuração adicional.
Detalhes da interação	Os detalhes da interação incluem informações sobre a interação, incluindo a conta e o contato, a descrição resumida e o estado do registro.
Componente do painel lateral contextual	O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página de registro de interação de voz do CSM inclui as guias a seguir. • Pesquisa de ações recomendadas • Listas relacionadas • Anexos • Modelos de formulário

Componente de controles de interação (ICC)

O componente Controles de interação aparece na parte superior do painel esquerdo da página de registro de interação de voz do CSM. Este componente permite que os provedores de CCaaS exibam integrações de voz nativas. Os agentes podem usar o componente para gerenciar chamadas de clientes diretamente de sua caixa de entrada.

A página de registro de interação de voz do CSM com o componente ICC é exibida quando as seguintes condições são atendidas:

- A interação é do tipo telefone.
- . **Habilitar controles de interação** O campo no registro Configuração OpenFrame está habilitado.
- O agente pertence ao **Grupo de usuários** Selecionado no registro Configuração do OpenFrame.
  - Se um grupo de usuários for selecionado no registro de configuração, somente os agentes pertencentes a esse grupo poderão ver a página de registro de interação de voz do CSM.
  - Se nenhum grupo for selecionado, todos os agentes poderão ver a página de registro de interação de voz do CSM.

Este recurso usa a tabela de interação, que inclui uma referência à tabela Retorno de chamada [sys_cs_callback]. A tabela Retorno de chamada, por sua vez, faz referência à tabela Contexto de retorno de chamada.

Para obter mais informações sobre a integração com provedores CCaaS, consulte os seguintes tópicos:

- Componente de controles de interação
- Configuração do OpenFrame

Tradução automática

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

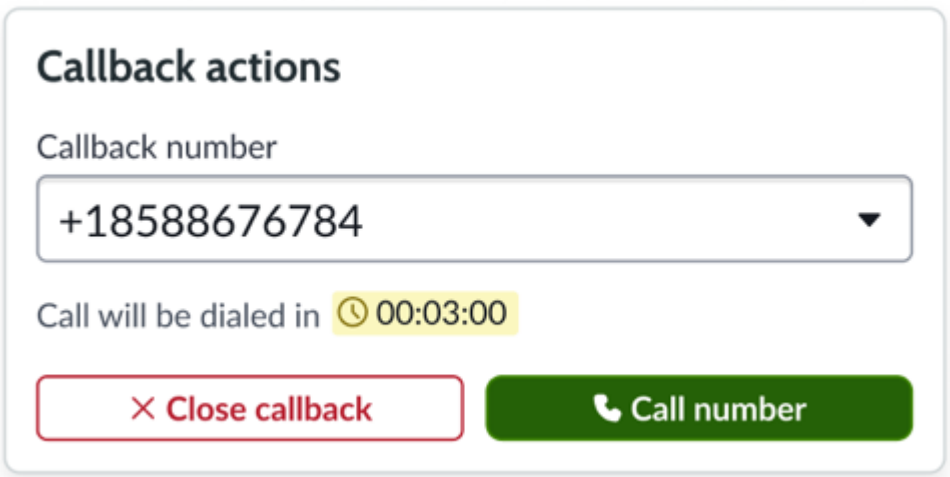
Componente de ações de retorno de chamada

O componente Ações de retorno de chamada aparece na parte superior do painel esquerdo na página de registro de interação de voz do CSM quando está associado a uma tarefa de retorno de chamada. Os agentes podem usar este componente para gerenciar solicitações de retorno de chamada do cliente diretamente do Espaço configurável do CSM/FSM.

O componente de ações de retorno de chamada contém:

- Menu suspenso Número de retorno de chamada: Contém uma lista de todos os números de contato do cliente.
- Temporizador: Exibe o tempo restante antes de discar automaticamente o número selecionado no menu suspenso ou fechar automaticamente a tarefa.
- Botão de número de chamada: Permite que você ligue para o número no menu suspenso.
- Chamar novamente: Permite que você redisque o número do cliente quando o cliente não atender à chamada.
- Botão Fechar retorno de chamada: Permite encerrar interações de retorno de chamada.

Componente de ações de retorno de chamada



Cartão de contexto de retorno de chamada

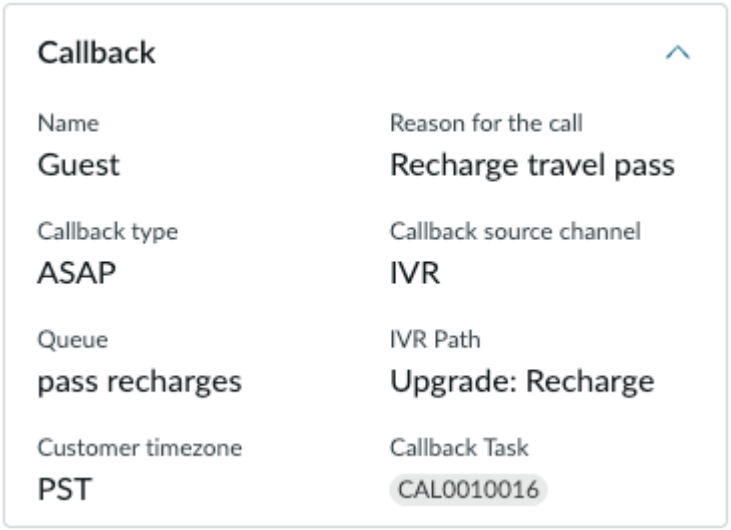
A página de registro de interação de voz do CSM inclui o cartão de contexto de retorno de chamada no painel esquerdo. Este cartão aparece na guia Cliente e acima do cartão de pesquisa de contato.

O cartão de contexto de retorno de chamada é exibido quando um registro de interação tem uma tarefa de retorno de chamada vinculada.

Tradução automática

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

Cartão de contexto de retorno de chamada



O cartão de contexto de retorno de chamada inclui as seguintes informações:

- Nome
- Motivo da chamada
- Tipo de retorno de chamada: Programado ou o mais rápido possível
- Canal de origem do retorno de chamada
- Fila
- Caminho de RVI
- Fuso horário do cliente
- Tarefa de retorno de chamada

Nota:
O campo Tarefa de retorno de chamada está desabilitado por padrão.

No Construtor de IU, o cartão de contexto de retorno de chamada é configurado para usar Componente de pesquisa , que pode ser usado para pesquisar um registro em qualquer tabela no formato de cartão. Ele também usa um recurso de dados que retorna a tarefa de retorno de chamada para a interação específica.

Para obter mais informações sobre o recurso de retorno de chamada, consulte os seguintes tópicos:

- Configuração do retorno de chamada omnicanal para a Gestão de atendimento ao cliente
- Retorno de chamada omnicanal para a Gestão de atendimento ao cliente
- Endereçar uma solicitação de retorno de chamada de um cliente

Componente de Histórico do cliente

O componente Histórico do cliente aparece abaixo do componente Controles de interação no painel esquerdo. Este componente está incluído com Central do cliente plug-in, que é ativado como parte do Espaço configurável do CSM aplicação.

O componente Histórico do cliente inclui **Cliente** guia. Esta guia exibe informações do histórico do cliente, consumidor ou conta, dependendo das informações do cliente fornecidas no registro de interação. Esta guia também inclui um campo de pesquisa, 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.

e seletor de intervalo de datas que os agentes podem usar para encontrar informações específicas no histórico.

Informações da guia Cliente

Informações do registro de interação	Informações da guia Cliente
As informações do cliente são fornecidas	Quando um cliente é selecionado no registro de interação e o histórico do cliente está disponível, o histórico do cliente é exibido na guia Histórico do cliente. Se o histórico do cliente não estiver disponível, a guia Histórico do cliente exibirá uma mensagem de que ainda não há atividade.
As informações do cliente não são fornecidas	Quando um cliente não é selecionado no registro de interação, a guia Histórico do cliente exibe uma mensagem sugerindo vincular a um cliente.
As informações da conta são fornecidas	Quando uma conta é selecionada no registro de interação, o histórico da conta é exibido na guia Histórico do cliente.

Atualizando as informações do histórico do cliente:

- Quando um agente seleciona um cliente diferente no registro de interação e salva o registro, o agente precisa selecionar **Atualizar** No componente Histórico do cliente para atualizar as informações. O agente também pode atualizar a página de registro.
- Se houver uma nova atividade enquanto a página estiver aberta, o agente precisará atualizar o componente Histórico do cliente ou a página de registro para exibir a nova atividade na guia Histórico do cliente. Por exemplo, se o agente selecionar **Criar caso** no registro de interação.

Transcrição da chamada em tempo real

O componente Histórico do cliente pode ser configurado para exibir um **Transcrição da chamada** , que mostra a transcrição da chamada em tempo real.

- Esta guia exibe o texto da transcrição da chamada quando um registro de conversa está presente para a interação.
- Esta guia exibe o seguinte texto quando um registro de conversa não está presente para o registro de interação: Transcrição de chamada ainda não disponível.

A guia Transcrição de chamada ficará visível para os usuários se configurada na aplicação do provedor associada à interação.

Componente da barra de ação

O componente da barra de ação contém as ações disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de interação telefônica.

Nota:
As ações específicas disponíveis são determinadas por fatores como a função do usuário e outros atributos.

Tradução automática

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

- **Criar** : Crie registros relacionados à interação.
  - **Criar caso** Cria um novo registro de caso em uma subguia e adiciona o registro às listas relacionadas Tarefas relacionadas e Casos em aberto.
  - **Criar incidente** Cria um novo registro de incidente em uma subguia e adiciona o registro à lista relacionada Tarefas relacionadas.
  - **Criar solicitação** Cria um novo registro de solicitação em uma subguia e adiciona o registro à lista relacionada Tarefas relacionadas.
  - **Criar problema** Cria um novo registro de problema em uma subguia e adiciona o registro à lista relacionada Tarefas relacionadas.
  - **Criar consumidor** Cria um novo registro de Consumidor em uma subguia e adiciona o registro à lista de consumidores.
- **Salvar** : Salva as mudanças no registro de interação.
- **Mais ações** Executar ações adicionais, como iniciar uma discussão e associar um registro.
  - **Discutir** Abre uma janela pop-up para iniciar uma discussão na barra lateral.
  - **Associar registro** Abre um novo registro em uma subguia que o agente pode usar para vincular um registro à interação atual. Este novo registro é exibido na lista relacionada Tarefas relacionadas.

A página de registro de interação de voz do CSM oferece suporte a ações do seguinte Customer Service Management e. Espaço configurável do CSM plug-ins:

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- CSM/FSM Configurável WS Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)
- Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- CSM Workspace (com.snc.agent_workspace.csm)
- Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt)
- Atendimento ao cliente with Gestão de serviços (com.sn_cs_sm)
- Atendimento ao cliente with Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request)
- Registro de tempo para Atendimento ao cliente (com.snc.csm_time_recording)
- Conjunto de recursos padrão do Omni-Experience

Se você estiver usando plug-ins adicionais, será necessário adicionar as ações desses plug-ins à barra de ação da página de registro de interação de voz do CSM. Para obter mais informações, consulte as etapas de configuração neste tópico: Configure a barra de ação da página Caso de linha de frente .

Componente do painel lateral contextual

A página de registro de interação de voz do CSM inclui o componente do painel lateral contextual, que fornece aos agentes as seguintes funcionalidades.

Tradução automática

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

Guias da página de registro de interação de voz do CSM no painel lateral contextual

Tab	Descrição
Ações recomendadas	. Ações recomendadas Agora está disponível como a primeira guia no painel lateral contextual e está habilitada para clientes Pro. Ele inclui um conjunto de recomendações do sistema de base, como incidentes semelhantes e incidentes semelhantes em aberto. A guia Ações recomendadas inclui Pesquisa com IA funcionalidade e ações sugeridas. Os agentes podem usar a Pesquisa com IA para encontrar recursos ou resoluções relevantes para problemas do cliente. O recurso de pesquisa exibe um conjunto inicial de resultados de pesquisa com base no texto na descrição resumida da interação. Este conjunto inicial de resultados inclui artigos de conhecimento. Os agentes também podem inserir diferentes palavras-chave de pesquisa e repetir a pesquisa. Na lista de resultados da pesquisa, os agentes podem selecionar uma origem para ver os resultados da pesquisa desse tipo. Dependendo do tipo de origem, os agentes podem fazer o seguinte: • Abra um artigo em exibição completa em uma subguia. • Sinalize um artigo. • Marcar um artigo como útil. • Solicitar um item do catálogo. Para obter mais informações, consulte Use a Pesquisa com IA em Ações recomendadas para resolver casos . **Nota:** Usar ações recomendadas no painel lateral contextual requer Ações recomendadas Aplicação (sn_cs_nb_action) que está incluída com a aplicação Espaço configurável do CSM.
Listas relacionadas	A guia Listas relacionadas fornece acesso às listas relacionadas de interação. A página de registro de interação de voz do CSM incorpora a funcionalidade de lista relacionada ao painel lateral contextual. Essas listas aparecem em um formato acordeão que os agentes podem expandir e recolher conforme necessário. Um indicador exibe o número de registros disponíveis em uma lista relacionada. Quando expandido, os registros em uma lista relacionada são exibidos no formato de cartão. A página de registro de interação de voz do CSM inclui as seguintes listas 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.

Guias da página de registro de interação de voz do CSM no painel lateral contextual

Tab	Descrição
	• Tarefas relacionadas • Interações recentes • Casos em aberto
Anexos	A guia Anexos fornece acesso a anexos relacionados ao caso. Nesta guia, os agentes podem exibir e baixar anexos.
Modelos	A guia Modelos fornece acesso aos modelos de formulário disponíveis que permitem que os agentes preencham automaticamente os campos em novos registros. Os agentes podem aplicar manualmente um modelo ao criar um novo registro, como um incidente ou mudança.

Configuração do OpenFrame

A variante da página de registro de interação de voz do CSM está incluída com a aplicação Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace). Esta variante de página está disponível para os usuários quando:

- O plug-in do componente Controles de interação (com.app_interaction_control) está instalado.
- Os controles de interação na configuração do OpenFrame estão habilitados.

Conclua as seguintes etapas para habilitar os controles de interação:

1. Navegar até **Tudo** > **OpenFrame** > **Configurações**.
2. Selecione um registro de configuração. Por exemplo, selecione **CTI** .
3. Selecione **Habilitar controles de interação** Caixa de seleção para habilitar controles de interação para OpenFrame.
4. Selecione um grupo entre os disponíveis **Grupo de usuários** e mova-a para **Selecionado** coluna. Este é o grupo de usuários ao qual a configuração OpenFrame se aplica.
5. Desbloqueie o campo URL e adicione um URL de terceiros.

   Este URL pode ser obtido com o administrador do provedor do contact center.
6. Selecione **Atualizar**.

Quando as seguintes condições são atendidas, o agente vê a página de registro de interação de voz do CSM com o componente Controles de interação e o componente da guia Histórico do cliente.

- A interação é do tipo telefone.
- . **Habilitar controles de interação** O campo no registro Configuração OpenFrame está habilitado.
- O agente pertence ao **Grupo de usuários** Selecionado no registro Configuração do OpenFrame.

O agente pode alternar entre interações telefônicas e interações de bate-papo. Se uma interação for do tipo bate-papo, o agente verá a página de registro padrão do CSM.

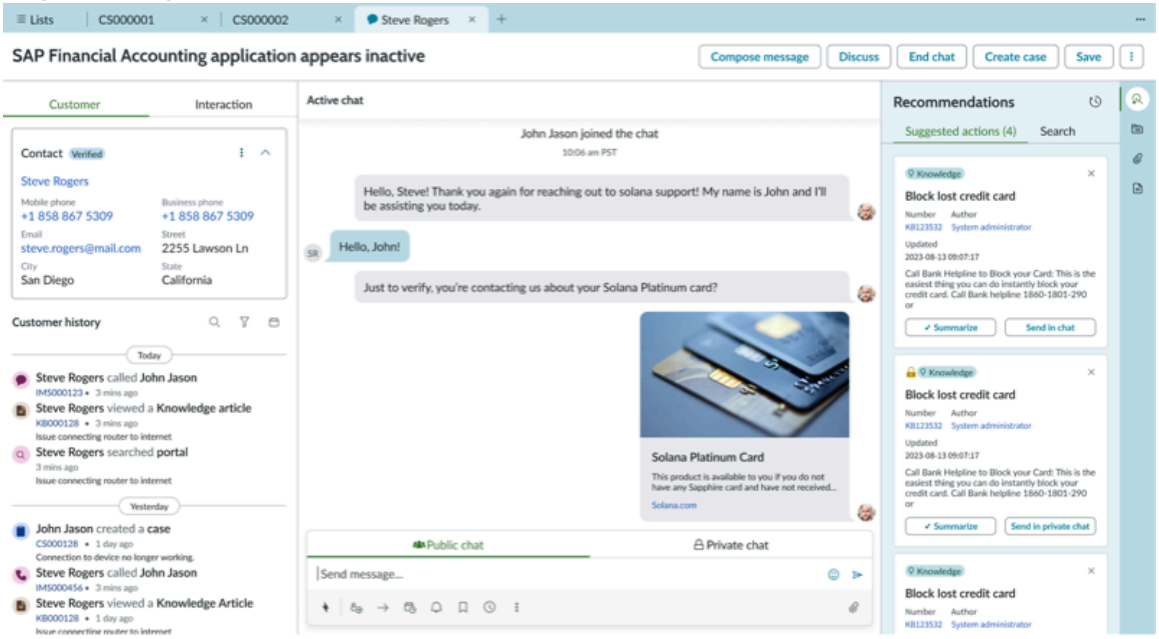
Tradução automática

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

Página de registro de interação de bate-papo centralizado no CSM

A página de registro de interação de bate-papo centralizada no CSM fornece um componente de bate-papo no centro do espaço que os agentes podem usar para lidar com conversas de bate-papo com o cliente.

Página de registro de interação de bate-papo centralizado no CSM



Para usar a página de registro de interação de bate-papo centralizada no CSM no Espaço configurável do CSM, habilite a página e defina **Pedido** valor. Para obter mais informações, consulte Definir a ordem da página do registro .

Nota:

. Página de registro de interação do CSM é a experiência padrão para interação de bate-papo. Esta página inclui o componente de bate-papo no painel esquerdo.

Estrutura da página

A página de registro de interação de bate-papo centralizado no CSM contém três painéis.

Estrutura da página de registro de interação de bate-papo centralizada do CSM

Painel	Descrição
Painel esquerdo	O painel esquerdo inclui duas guias: Cliente e Interação. . **Cliente** inclui o componente de pesquisa de contato ou consumidor, bem como o histórico do cliente. • Ou consumidor componente de pesquisa : ○ Inclui o cartão de pesquisa de contato ou consumidor que os agentes podem usar para pesquisar, selecionar e verificar um cliente. ○ Quando um cliente é selecionado e vinculado a uma interação, um cartão com informações do cliente é exibido na parte superior da guia 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.

Estrutura da página de registro de interação de bate-papo centralizada do CSM

Painel	Descrição
	• Histórico do cliente: Inclui o. Componente de Histórico do cliente , que exibe informações do histórico do cliente, consumidor ou conta, dependendo das informações do cliente fornecidas no registro de interação. . **Interação** Inclui os campos do formulário de registro de interação.
Painel central	O painel central inclui o componente de bate-papo. Este painel fica oculto quando não há conversa de bate-papo.
Painel direito	O painel direito contém componente do painel lateral contextual , que inclui as seguintes guias: • Pesquisa de ações recomendadas • Itens Relacionados • Anexos • Modelos

Plug-in

O modelo de página de interação de bate-papo centrado no CSM e a variante de página estão incluídos com a aplicação Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace).

Modelo de registro de interação de bate-papo centrado no CSM

O modelo de registro de interação de bate-papo centrado no CSM traz o componente de bate-papo para o centro do espaço e oferece aos agentes maior visibilidade e acesso às conversas de bate-papo do cliente. Esta exibição de página permite que os agentes gerenciem bate-papos e exibe informações, como histórico do cliente e detalhes de interação, que ajudam os agentes a resolver problemas.

Use o modelo de registro de interação de bate-papo centrado no CSM para criar variantes de página de registro de interação de bate-papo e personalizá-las conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Criando páginas e variantes de página .

Variante da página de interação de bate-papo centralizada no CSM

A variante da página de interação de bate-papo centralizada no CSM inclui as seguintes configurações.

Configurações de variante da página de interação de bate-papo centralizado no CSM

Configuração	Descrição
Ativo	Habilitando o. **Ativo** a caixa de seleção disponibiliza a variante de página para o público selecionado. A variante da página de registro de interação de bate-papo centralizada no CSM está ativa por padrão.

Tradução automática

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

Configurações de variante da página de interação de bate-papo centralizado no CSM

Configuração	Descrição
	A configuração ativa combinada com a ordem da página determina a página que Espaço configurável do CSM usa para exibir informações do registro. Para obter mais informações, consulte Definir a ordem da página do registro .
Ordem	Cada página de registro tem uma ordem que indica a prioridade da página. Quanto menor o número, maior será a prioridade. A ordem padrão da variante da página de registro de interação de bate-papo centralizada no CSM é -2000.
Condições	As condições determinam quando uma variante de página é exibida. A variante da página de registro de interação de bate-papo centralizada no CSM tem as seguintes condições: • **interação** Limita o uso da variante da página de interação de bate-papo centralizada no CSM aos registros da tabela Interação [interaction]. • **csm.isChatCenteredInteractionVisible: Verdadeiro** : Armazena o resultado da avaliação do sistema da propriedade Página de UX que determina as funções do usuário. Se essas condições forem atendidas, o sistema exibirá a variante da página de registro de interação de bate-papo centralizado no CSM.
Público	O público determina quem pode ver a variante de página. A página de registro de interação de bate-papo centrado no CSM tem o seguinte público: **CSM - Agente de linha de frente** . Este público inclui a função sn_cwf_wrkspc.frontline_agent. Por padrão, os agentes que pertencem ao **CSM - Agente de linha de frente** O público verá a página de registro de interação de bate-papo centralizada no CSM no Espaço configurável do CSM. Este é o padrão para clientes novos (zboot) e de upgrade. Para obter mais informações, consulte Saiba mais sobre os públicos .

Para acessar as configurações desta variante de página:

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** experiência.
3. Na seção Registro da lista Páginas e variantes, selecione **Página de interação de bate-papo centralizada no CSM** .
4. Selecione **Configurações** na parte superior da página.

Componentes da página de registro de interação de bate-papo centrado no CSM

A página de interação de bate-papo centralizada no CSM inclui os seguintes 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.

Componente	Descrição
Título do formulário	O título do formulário exibe a descrição resumida da interação e também inclui a barra de ação e os marcadores de registro.
Marcadores de registro	Os agentes podem criar vários marcadores para um registro e usá-los para agrupar e organizar registros. Para obter mais informações, consulte Agrupe e encontre registros usando marcadores no espaço .
Barra de ação	A barra de ação contém as ações disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de interação de bate-papo. • **Discutir** Abre uma janela pop-up para iniciar uma discussão na barra lateral. • **Encerrar bate-papo** : Encerra a conversa de bate-papo. • **Criar incidente** Cria um registro de incidente relacionado à interação. • **Criar caso** Cria um registro de caso relacionado à interação. • **Salvar** : Salva as mudanças no registro de interação. • **Mais ações** Executar ações adicionais, como criar uma solicitação ou associar um registro. **Nota:** As ações específicas disponíveis são determinadas por fatores como a função do usuário e outros atributos.
Componente de pesquisa de contato ou consumidor	. **Cliente** inclui o componente de pesquisa de contato ou consumidor, que os agentes podem usar para fazer o seguinte: • PESQUISE um contato ou consumidor. • Selecione um contato ou consumidor na lista de resultados de pesquisa e vincule esse contato ou consumidor ao registro de interação. • Verifique o contato ou o consumidor. • Edite as informações de um contato ou consumidor.
Componente de Histórico do cliente	O componente Histórico do cliente exibe informações do histórico do cliente, consumidor ou conta, dependendo das seleções de campo no registro de interação. Este componente também pode exibir transcrição de chamada em tempo real. **Nota:** A transcrição da chamada em tempo real requer configuração adicional.

Tradução automática

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

Componente	Descrição
Detalhes da interação	Os detalhes da interação incluem informações sobre a interação, incluindo a conta e o contato, a descrição resumida e o estado do registro.
Componente do painel lateral contextual	O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página de registro de interação de bate-papo centrado no CSM inclui as seguintes guias. • Pesquisa de ações recomendadas • Itens Relacionados • Anexos • Modelos

Componente de Histórico do cliente

O componente Histórico do cliente aparece abaixo do componente Controles de interação no painel esquerdo. Este componente está incluído com Central do cliente plug-in, que é ativado como parte do Espaço configurável do CSM aplicação.

O componente Histórico do cliente inclui **Cliente** guia. Esta guia exibe informações do histórico do cliente, consumidor ou conta, dependendo das informações do cliente fornecidas no registro de interação. Esta guia também inclui um campo de pesquisa, filtro e seletor de intervalo de datas que os agentes podem usar para encontrar informações específicas no histórico.

Informações da guia Cliente

Informações do registro de interação	Informações da guia Cliente
As informações do cliente são fornecidas	Quando um cliente é selecionado no registro de interação e o histórico do cliente está disponível, o histórico do cliente é exibido na guia Histórico do cliente. Se o histórico do cliente não estiver disponível, a guia Histórico do cliente exibirá uma mensagem de que ainda não há atividade.
As informações do cliente não são fornecidas	Quando um cliente não é selecionado no registro de interação, a guia Histórico do cliente exibe uma mensagem sugerindo vincular a um cliente.
As informações da conta são fornecidas	Quando uma conta é selecionada no registro de interação, o histórico da conta é exibido na guia Histórico do cliente.

Atualizando as informações do histórico 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.

- Quando um agente seleciona um cliente diferente no registro de interação e salva o registro, o agente precisa selecionar **Atualizar** No componente Histórico do cliente para atualizar as informações. O agente também pode atualizar a página de registro.
- Se houver uma nova atividade enquanto a página estiver aberta, o agente precisará atualizar o componente Histórico do cliente ou a página de registro para exibir a nova atividade na guia Histórico do cliente. Por exemplo, se o agente selecionar **Criar caso** no registro de interação.

Componente da barra de ação

O componente da barra de ação contém as ações disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de interação de bate-papo.

- **Discutir** Abre uma janela pop-up para iniciar uma discussão na barra lateral.
- **Criar caso** Cria um novo registro de caso.
- **Encerrar bate-papo** : Encerra a conversa de bate-papo.
- **Salvar** : Salva as mudanças no registro de interação.
- **Mais ações** Executar ações adicionais, como criar uma solicitação ou associar um registro.
  - **Criar consumidor** Cria um novo registro de Consumidor em uma subguia.
  - **Criar solicitação** Cria um novo registro de solicitação em uma subguia e adiciona o registro à lista relacionada Tarefas relacionadas.
  - **Associar registro** Abre um novo registro em uma subguia que o agente pode usar para vincular um registro à interação atual. Este novo registro é exibido na lista relacionada Tarefas relacionadas.

Nota:
As ações específicas disponíveis são determinadas por fatores como a função do usuário e outros atributos.

A página de registro de interação de bate-papo centrado no CSM oferece suporte a ações das seguintes Gestão de atendimento ao cliente e. Espaço configurável do CSM plug-ins:

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- CSM/FSM Configurável WS Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)
- Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- CSM Workspace (com.snc.agent_workspace.csm)
- Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt)
- Atendimento ao cliente with Gestão de serviços (com.sn_cs_sm)
- Atendimento ao cliente with Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request)
- Registro de tempo para Atendimento ao cliente (com.snc.csm_time_recording)
- Conjunto de recursos padrão do Omni-Experience

Se você estiver usando plug-ins adicionais, deverá adicionar as ações desses plug-ins à barra de ação da página de registro de interação de bate-papo centralizada do CSM. Para obter mais informações, consulte as etapas de configuração neste tópico: Configure a barra de ação da página Caso de linha de frente .

Tradução automática

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

A página de registro de interação de bate-papo centralizada no CSM inclui o componente do painel lateral contextual, que fornece aos agentes as seguintes funcionalidades.

Guias da página de registro de interação de bate-papo centrada no CSM no painel lateral contextual

Tab	Descrição
Ações recomendadas	. Ações recomendadas Agora está disponível como a primeira guia no painel lateral contextual e está habilitada para clientes Pro. Ele inclui um conjunto de recomendações do sistema de base, como incidentes semelhantes e incidentes semelhantes em aberto. A guia Ações recomendadas inclui Pesquisa com IA Funcionalidade e ações sugeridas. • **Pesquisa com IA** Guia: Os agentes podem usar a Pesquisa com IA para encontrar recursos ou resoluções relevantes para problemas do cliente. O recurso de pesquisa exibe um conjunto inicial de resultados de pesquisa com base no texto na descrição resumida da interação. Este conjunto inicial de resultados inclui artigos de conhecimento. Os agentes também podem inserir diferentes palavras-chave de pesquisa e repetir a pesquisa. Na lista de resultados da pesquisa, os agentes podem selecionar uma origem para ver os resultados da pesquisa desse tipo. Para obter mais informações, consulte Fontes de pesquisa e ações de orientação na página de interação do CSM para o canal de bate-papo . Para todos os outros tipos de origem, a orientação padrão é compatível. A orientação padrão para resultados de pesquisa é uma orientação que pode ser usada para qualquer origem de pesquisa que não tenha orientações mapeadas. Para obter mais informações sobre orientação padrão, consulte Orientação padrão para resultados da pesquisa. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos: ○ Habilite a Pesquisa com IA no Ações recomendadas ○ Use a Pesquisa com IA em Ações recomendadas para resolver casos **Nota:** Usar ações recomendadas no painel lateral contextual requer Ações recomendadas Aplicação (sn_cs_nb_action) que está incluída com a aplicação Espaço configurável do CSM. • **Ações sugeridas** Guia: Esta guia exibe ações relevantes para os agentes com base em um contexto de um registro ou recomenda um valor para um campo. Para obter mais informações sobre como configurar contextos para que as recomendações relevantes sejam exibidas para os agentes, consulte Ações recomendadas.
Listas relacionadas	A guia Listas relacionadas fornece acesso às listas relacionadas de interação.

Tradução automática

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

Guias da página de registro de interação de bate-papo centrada no CSM no painel lateral contextual

Tab	Descrição
	A página de registro de interação de bate-papo centralizada no CSM incorpora a funcionalidade de lista relacionada ao painel lateral contextual. Essas listas aparecem em um formato acordeão que os agentes podem expandir e recolher conforme necessário. Um indicador exibe o número de registros disponíveis em uma lista relacionada. Quando expandido, os registros em uma lista relacionada são exibidos no formato de cartão. A página de registro de interação de bate-papo centrado no CSM inclui as seguintes listas relacionadas: • Tarefas relacionadas • Interações recentes • Casos em aberto
Anexos	A guia Anexos fornece acesso a anexos relacionados ao caso. Nesta guia, os agentes podem exibir e baixar anexos.
Modelos	A guia Modelos fornece acesso aos modelos de formulário disponíveis que permitem que os agentes preencham automaticamente os campos em novos registros. Os agentes podem aplicar manualmente um modelo ao criar um novo registro, como um incidente ou mudança.

A tabela a seguir mostra as ações que um agente pode executar nos resultados de pesquisa de vários tipos de origem:

Fontes de pesquisa e ações de orientação na página de interação do CSM para o canal de bate-papo

Pesquisar fontes	Ações de orientação
Artigo da Base de Conhecimento	• Enviar um link de artigo no bate-papo. • Copie um link de artigo para o artigo. • Leia um artigo. • Sinalizador • Marcar um artigo como útil.
Casos	• Mostre ou copie uma resolução para casos resolvidos. • Vincular ou abrir um caso.
incidentes	• Vincular um incidente. • Abra um incidente.

Tradução automática

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

Fontes de pesquisa e ações de orientação na página de interação do CSM para o canal de bate-papo

Pesquisar fontes	Ações de orientação
Problemas	• Vincular um problema. • Abra um problema.
Solicitações	• Vincular uma solicitação de mudança. • Abrir Solicitação de Mudança

Criando páginas e variantes de página

Você pode criar novas páginas ou personalizar páginas existentes no Construtor de IU para exibir informações de tabela e registro no Espaço configurável do CSM.

Ao criar uma página no Construtor de IU, você tem a opção de criar uma página do zero, criar uma página a partir de um modelo ou duplicar e modificar uma variante de página.

Terminologia do Construtor de IU

A tabela a seguir descreve a terminologia do Construtor de IU sobre experiências de espaço, páginas e variantes de página e modelos de página. Para obter mais informações sobre a terminologia do Construtor de IU, consulte Glossário do Construtor de IU .

Terminologia do Construtor de IU

Termo	Descrição
Experiência de espaço	Uma experiência de espaço no Construtor de IU é uma coleção de páginas da Web. Os usuários usam essas páginas para interagir com uma aplicação. Uma experiência do espaço inclui configurações de experiência, rotas, variantes de página e o público e as condições necessárias para cada variante. Uma experiência de espaço reside em um URL específico. Quando um administrador cria uma experiência de espaço, ele define o endereço da Web para a experiência e a página inicial que a experiência usa.
Coleção de páginas	Uma coleção de páginas é um grupo de páginas que pode ser usado em várias experiências de espaço em guias ou modais.
Página	Uma página é uma coleção de layouts, colunas e componentes que exibem informações em um espaço.

Tradução automática

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

Terminologia do Construtor de IU

Termo	Descrição
	• Uma página tem um nome exclusivo. • Uma página tem um URL exclusivo. A página contém conteúdo que reside neste URL. • Uma página inclui componentes que exibem dados de tabelas e registros.
Variante de página	Uma variante de página é uma versão de uma página que tem configurações exclusivas, incluindo público, condições e ordem. • Os administradores podem criar variantes de páginas para direcionar experiências para diferentes públicos no mesmo URL. • Quando um usuário abre uma URL de página, a variante que ele vê é baseada nessas configurações. Você pode criar uma variante de página se quiser usar a mesma página e fazer pequenas mudanças para um público diferente. Por exemplo, você pode criar uma página principal para agentes de atendimento ao cliente e uma variante dessa página principal para gerentes de atendimento ao cliente.
Modelo de página	Um modelo de página fornece uma estrutura de base para uma página que você pode personalizar para atender às suas necessidades. Usar um modelo de página pode ajudar você a criar páginas mais rapidamente e manter as páginas consistentes em uma experiência. Os modelos de página podem incluir componentes, recursos de dados e um layout.

Métodos para criar páginas e variantes de página

Existem diferentes maneiras de criar páginas e variantes de página no Construtor de IU.

Métodos para criar páginas e variantes de página

Método	Descrição
Crie uma página do zero	Ao criar uma página do zero, você começa com uma página em branco e seleciona layouts e componentes que orientam um usuário por uma experiência. Os componentes são como blocos de construção que você pode adicionar à página e personalizar para criar a funcionalidade da página.
Crie uma página a partir de um modelo	Ao criar uma página a partir de um modelo, você começa com uma estrutura de base, incluindo layouts e componentes. A partir deste

Tradução automática

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

Método	Descrição
	ponto de partida, você pode personalizar a página para atender às suas necessidades. Quando você cria uma página a partir de um modelo: • A página é ativa automaticamente. • A página inclui configurações básicas. • A primeira variante da página também é criada. Você pode adicionar configurações como condições e público à variante. Por exemplo, quando você cria uma página a partir do modelo de página Caso de linha de frente, a página inclui somente configurações básicas. Ele não inclui as mesmas configurações da variante da página Caso de linha de frente que é fornecida imediatamente.
Crie uma variante de página	Ao criar uma variante de página, você cria uma variação de uma página que existe no mesmo caminho. Quando você cria uma página duplicando uma variante, a nova página herda as configurações da variante. Ao criar uma variante de página, você pode direcionar uma experiência para um público específico e adicionar condições que determinam quando a variante é mostrada. • O público determina quem usa a variante de página. Por exemplo, você pode limitar o público a uma função de usuário específica. • As condições determinam quando uma página é mostrada. Por exemplo, você pode adicionar uma condição para registros de uma tabela específica, como a tabela Caso.

Para obter mais informações sobre como personalizar páginas de registro, consulte Gerencie páginas do Construtor de IU e variantes de página .

Nota:
Se uma página for modificada após as variantes de página terem sido criadas, as mudanças na página não serão sincronizadas com as variantes. Essas mudanças devem ser feitas manualmente.

Determinar qual página usar

Cada página de registro tem um número de pedido. O Espaço configurável do CSM usa a página de registro ativa com o número de ordem mais baixo como a página padrão. Quando o sistema exibe um registro no Espaço configurável do CSM, ele usa esta página padrão para exibir as informações do registro.

Além disso, o sistema verifica as configurações da página nesta ordem:

1. Condições (ou seja, tabela)
2. Público (as funções de usuário que têm acesso à página)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 variante de página não tiver funções de usuário atribuídas, todas as funções poderão acessá-la.

Para obter mais informações, consulte Definir a ordem da página do registro .

Definir a ordem da página do registro

Defina o número de ordem de uma página de registro e ative a página de registro para determinar a página padrão para exibir registros no Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada página de registro tem um número de pedido e também pode ser definida como ativa ou inativa. A página de registro ativa com o número de ordem mais baixo é a página padrão. Quando o sistema exibe um registro no Espaço configurável do CSM, ele usa esta página padrão para exibir as informações do registro.

Valores de ordem da página de registro

Página de registro	Ordem
Registro padrão	0
Página de registro de interação	100
Página de registro padrão do CSM	-1000
Página de registro de interações do CSM	-1000
Página de caso de linha de frente	1000

Para usar uma página diferente como a página padrão, você precisa alternar manualmente das páginas existentes para as novas páginas alterando o número de ordem da página.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** experiência.
3. Selecione a página desejada na lista Variantes, por exemplo, **Página de registro padrão do CSM** .
4. Defina a ordem das páginas.
   a. Selecione o menu de ações adicionais da página e selecione **Editar condições** .
   b. Insira um valor em **Pedido** campo.
   c. Selecione **Save** (Salvar).
5. Ative a página.
   a. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.
   b. Selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** experiência.
   c. Em **Painel do administrador** Abra o registro Configuração da aplicação UX: Configuração da aplicação do espaço configurável CSM/FSM.
   d. Localize a página na lista relacionada Telas de UX.
   e. Defina **Ativo** campo como 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.

Personalize uma página de registro

Para personalizar uma página de registro, primeiro crie uma variante ou cópia da página e, em seguida, faça mudanças na variante.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** experiência.
3. Selecione a página desejada em **Página** lista.
   Por exemplo, selecione **Página de registro** .
4. Selecione a página de registro padrão desejada na lista Variantes.
   Por exemplo, selecione **Página de registro padrão do CSM** .
5. Selecione o menu de ações adicionais para esta página e selecione **Duplicado** para criar uma cópia da variante de página.
6. Renomeie a cópia da variante de página.
   a. Selecione a cópia da variante de página na lista Variantes.
   b. Selecione o menu de ações adicionais para esta página e selecione **Editar configurações de variante de página** .
   c. Insira um novo nome em **Nome da variante** campo.
   d. Selecione **Salvar**
7. Agora você pode personalizar a variante da página.
   Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos do Construtor de IU:
   - Trabalhar com páginas
   - Trabalhar com componentes
   - Layouts no Construtor de IU
8. Para excluir uma variante de página:
   a. Localize a variante de página a ser excluída em **Páginas e variantes** lista.
   b. Selecione o menu de ações adicionais para esta variante de página e selecione **Excluir variante** .
   c. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Excluir** .
   O sistema remove a variante de página do **Páginas e variantes** lista.

Configure a barra de ação da página Caso de linha de frente

Configure a barra de ação na página Caso de linha de frente para incluir ações de outros plug-ins.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A página Caso de linha de frente oferece suporte a ações dos seguintes plug-ins do Customer Service Management e do Espaço configurável do CSM:

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- CSM/FSM Configurável WS Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

Tradução automática

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

- CSM Configurable Workspace (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- CSM Workspace (com.snc.agent_workspace.csm
- Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt)
- Atendimento ao cliente with Gestão de serviços (com.sn_cs_sm)
- Atendimento ao cliente com plug-in Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request)
- Registro de tempo para Atendimento ao cliente (com.snc.csm_time_recording)
- Conjunto de recursos padrão do Omni-Experience

Se você estiver usando plug-ins adicionais, use as etapas desta tarefa para adicionar as ações desses plug-ins à barra de ação da página Caso de linha de frente. Você pode adicionar ações das seguintes maneiras:

- Adicione ações a um grupo de layout existente (etapa 2).
- Crie um novo grupo de layout e adicione ações a esse grupo (etapas 3 e 4).
- Adicione ações diretamente à barra de ação (etapa 5).

Procedimento

1. Verifique se a ação de IU ou a ação declarativa tem um registro correspondente na tabela Ações de formulário de UX (sys_ux_form_action).
   a. Insira **sys_ux_form_action.list** No navegador de aplicações e pressione Enter.
   b. PESQUISE a ação de formulário desejada na lista Ações de formulário de UX.
   c. Se ele não existir, crie um registro de ação de formulário.
2. **Opcional:** Adicione a ação a um grupo de layout existente.
   Você pode criar um novo grupo de layout e adicionar a ação a esse grupo (consulte a etapa 3). Por padrão, a página Caso de linha de frente oferece suporte a três grupos: Compor, Criar e Gerenciar.
   a. Navegar até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Grupos de layout de ação de formulário** e selecione um grupo.
   b. Selecione o ícone de cadeado ao lado de **Ações** , adicione a ação desejada na lista Ações de formulário de UX disponíveis e selecione **Salvar** .
3. **Opcional:** Crie um novo grupo de layout.
   a. Navegar até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Grupos de layout de ação de formulário** e selecione **Novo** .
   b. Insira um nome para o grupo de layout no **Nome** campo.
   c. Selecione o ícone de cadeado ao lado de **Ações** , adicione a ação desejada na lista Ações de formulário de UX disponíveis e selecione **Salvar** .
   Como este é um novo grupo, você precisa adicioná-lo ao layout da página Caso de linha de frente (consulte a etapa 4).
4. Se você criou um novo grupo de layout na etapa 3, adicione o grupo ao layout da página Caso de linha de frente.
   a. Navegar até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Layouts de ação de formulário**.
   b. Selecione o layout Ações de caso de linha de frente.
   c. Selecione **Novo** Na lista relacionada Itens de layout de ação do formulário de UX.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na nova página de registro, defina **Tipo de item** Para Agrupar e definir **Grupo** para o grupo criado na etapa 3.

e. Preencha o restante dos campos no formulário e selecione **Salvar** .

5. **Opcional:** Para adicionar uma ação diretamente na barra de ação:

a. Navegar até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Layouts de ação de formulário**.

b. Selecione o layout Ações de caso de linha de frente.

c. Selecione **Novo** Na lista relacionada Itens de layout de ação do formulário de UX.

d. Na nova página de registro, defina **Tipo de item** Para Ação e Definir **Ação** Para a ação de formulário de UX desejada.

e. Preencha o restante dos campos no formulário e selecione **Salvar** .

Restaurar Ações recomendadas nas variantes da página de registro após o upgrade

Após o upgrade, Ações recomendadas Pode não aparecer mais em determinadas variantes de página de registro (página de registro padrão do CSM, página de registro de interação do CSM ou página de caso de linha de frente), mesmo que estivesse visível antes. Para restaurá-lo, habilite a opção Ativo para essa página específica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na guia Experiências, selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** .
3. Na página Espaço configurável do CSM/FSM, role até a seção Registros e selecione uma das páginas de registro compatíveis:
   - Página de registro padrão do CSM
   - Página de registro de interações do CSM
   - Página de caso de linha de frente
4. Na árvore de conteúdo à esquerda, selecione **Barra lateral da guia** .
5. No painel direito, localize a Coleção de páginas das guias MID do registro padrão do CSM e selecione **Subpáginas e páginas** ícone ao lado dele.
6. Na caixa de diálogo Controlador de coleção de páginas, selecione **Janela de pesquisa** ícone Ao lado da opção padrão Ações recomendadas.
7. Na janela Coleção de páginas, selecione **Configurações** na parte superior.
8. Na página padrão Variante: Ações recomendadas, em Disponibilidade, habilite **Ativo** caixa de seleção.

Configure páginas de registro para ocultar os componentes da Central do cliente

Configure a página de registro padrão do CSM e a página de registro de interação do CSM para ocultar os componentes da guia Atividade do cliente e Informações do cliente.

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

Começando com Yokohama versão, Espaço configurável do CSM tem uma dependência do Plug-in Central do cliente . A aplicação Central do cliente é instalada automaticamente com Espaço configurável do CSM.

A instalação da Central do cliente pode fazer com que os componentes da guia Atividade do cliente e Informações do cliente apareçam no a seguir Espaço configurável do CSM páginas de registro:

- Página de registro padrão do CSM
- Página de registro de interações do CSM

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione a guia Coleções de páginas.
3. Selecione uma coleção de páginas.
   - Pós-detalhes do registro padrão do CSM
   - Pós-detalhes do registro de interação do CSM
4. Selecione **Configurações** para uma das seguintes variantes de página para abrir o painel de configurações.
   - Padrão de atividade do cliente
   - Padrão de informação do cliente
5. Na seção Disponibilidade, desabilite **Ativo** caixa de seleção.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Espaço configurável do CSM modelos de página

Um modelo de página é um plano gráfico de uma página de registro que você pode usar para criar uma nova página ou variante de página no Construtor de IU.

Um modelo de página pode incluir componentes, recursos de dados, pontos de extensão e um layout. Ao criar uma página ou uma variante de página a partir de um modelo de página, você começa a partir de uma estrutura de base que pode ser personalizada para atender às suas necessidades.

Selecione um dos Espaço configurável do CSM modelos ao criar uma nova página ou uma nova variante de página em Construtor de IU.

Modelos do Espaço configurável do CSM

Modelo	Descrição
Modelo de registro padrão do CSM	O modelo de registro padrão do CSM inclui recursos e funcionalidade de gestão de casos do CSM e permite que os agentes criem, monitorem e resolvam casos. Use este modelo se quiser personalizar e estender a funcionalidade CSM em torno da gestão de casos.
Modelo de registro de interação CSM	O modelo de registro de interação do CSM inclui os recursos e a funcionalidade de gestão de interações do CSM. Esta exibição permite que os agentes aceitem e respondam a bate-papos, chamadas

Tradução automática

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

Modelos do Espaço configurável do CSM

Modelo	Descrição
	e mensagens SMS ao vivo. Use este modelo se quiser personalizar e estender a funcionalidade CSM em torno da gestão de interações.
Modelo de página de caso de linha de frente	O modelo de página de caso de linha de frente fornece uma exibição de caso simplificada que permite que os agentes coletem contexto rapidamente, categorizem casos e forneçam respostas rápidas aos clientes. Este modelo se concentra na funcionalidade essencial de que os agentes precisam, incluindo: • Procurando e verificando informações do cliente • Verificando o fluxo de atividades • Exibindo informações relacionadas • Pesquisando artigos de conhecimento
Modelo de registro de interação de voz do CSM	O modelo de registro de interação de voz do CSM permite que os clientes criem variantes de página de registro de interação de voz e personalizem conforme necessário. Este modelo inclui exibições personalizáveis para diferentes provedores de CCaaS, bem como atualizações e notificações em tempo real. Páginas de registro e variantes de página criadas com este modelo permitem que os agentes gerenciem chamadas telefônicas com clientes e usuários externos e exibam informações que ajudam os agentes a resolver problemas. Use este modelo para personalizar e estender a funcionalidade CSM em torno da gestão de interações telefônicas. Além disso, você pode configurar um provedor de CCaaS para integrar recursos como transcrição de chamada.
Modelo de registro de interação de bate-papo centrado no CSM	O modelo de registro de interação de bate-papo centrado no CSM traz o componente de bate-papo para o centro do espaço e oferece aos agentes maior visibilidade e acesso às conversas de bate-papo do cliente. Esta exibição de página permite que os agentes gerenciem bate-papos e exibe informações, como histórico do cliente e detalhes de interação, que ajudam os agentes a resolver problemas.

Para obter mais informações, consulte Crie uma página a partir de um modelo em Construtor de IU documentação.

Recurso de presença de registro

As páginas que você cria a partir do modelo de página de registro do CSM e dos modelos de página de registro de interação do CSM têm o recurso de presença de registro disponível. Este recurso permite que você veja os usuários que estão exibindo um registro no momento. Para obter mais informações, consulte Componente de presença do usuário .

Usando a Pesquisa com IA com Espaço configurável do CSM

Use ServiceNow® Aplicação de Pesquisa com IA com Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

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

A partir da versão Utah, o. Pesquisa com IA A aplicação substitui a aplicação de pesquisa Zing para Espaço configurável do CSM. Para oferecer suporte a este recurso, as configurações de pesquisa do Zing foram migradas para a Pesquisa com IA.

Use o campo de pesquisa de Navegação unificada em Espaço configurável do CSM para pesquisar informações. Você pode alternar entre os resultados da pesquisa global e os resultados do **Espaço configurável do CSM/FSM** aplicação do espaço. As diferentes configurações de pesquisa são baseadas em tabelas diferentes.

Para obter mais informações sobre como usar a Pesquisa com IA com Espaço configurável do CSM, consulte Pesquisa com IA para Next Experience .

Configurações da aplicação de pesquisa

Uma configuração da aplicação de pesquisa especifica o mecanismo de pesquisa e as configurações a serem usadas para pesquisa em um ServiceNow AI Platform aplicação. . **[CSM AIS] Configuração de pesquisa do espaço configurável** A configuração da aplicação de pesquisa é fornecida com a aplicação da Store Espaço configurável do CSM.

Para acessar esta configuração, navegue até **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.

Pesquisa com IA indexada origens

As fontes indexadas refletem no conteúdo que os usuários podem pesquisar. O aplicativo da Store Espaço configurável do CSM adiciona origens indexadas da Pesquisa com IA para as seguintes tabelas:

- Conta [customer_account]
- Caso [sn_customerservice_case]
- Consumidor [csm_consumer]
- Contato [customer_contact]
- Item de linha do pedido [csm_order_line_item]
- Pedido [csm_order]
- Item do catálogo [sc_cat_item]

Guias de navegação

As guias de navegação aparecem na parte superior da página de resultados de pesquisa e são opções de filtro estático que você pode usar para filtrar os resultados por origem indexada. . **[CSM AIS] Configuração de pesquisa do espaço configurável** a configuração da aplicação de pesquisa inclui as seguintes guias de navegação:

- Tudo
- Casos
- Contas
- Contatos
- Consumidores
- Ordens
- Itens de linha do pedido
- Localizações

Tradução automática

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

Para obter informações sobre como criar guias de navegação, consulte Configure guias de navegação em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA .

Aspectos

Os aspectos são opções de filtro dinâmico que você pode usar para refinar os resultados da pesquisa por valor de campo. . **[CSM AIS] Configuração de pesquisa do espaço configurável** a configuração da aplicação de pesquisa inclui os seguintes aspectos:

- Estado
- Prioridade
- Grupo de Atribuição
- Produto
- Conta
- Contato
- Cliente
- Precisa de atenção
- Status da ação
- Canal
- Escalação ativa

Para obter informações sobre como criar aspectos, consulte Crie um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA .

Configuração assistida

A configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajuda a definir as configurações da aplicação de pesquisa. Para acessar a configuração assistida, navegue até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Pesquisa com IA para Next Experience** > **Configuração assistida para a migração do Zing para a Pesquisa com IA**.

Esta ferramenta de configuração assistida ajuda na migração de aplicações do Next Experience do Zing para a Pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre como usar a configuração assistida, consulte Configuração da Pesquisa com IA para o Next Experience .

Dependendo da sua versão, pode ser necessário executar apenas algumas das tarefas na configuração assistida para usar a Pesquisa com IA Espaço configurável do CSM. Para instâncias do Utah zBoot, a Pesquisa com IA é a aplicação de pesquisa padrão para pesquisa global e Espaço configurável do CSM aplicação.

Migração das configurações de pesquisa do Zing

Se você adicionou, modificou ou excluiu quaisquer configurações de pesquisa fornecidas prontas para uso, pode ser necessário migrar as configurações de pesquisa do Zing existentes para as configurações da Pesquisa com IA.

- Se você adicionou ou modificou fontes de pesquisa em **Configuração de pesquisa do Espaço do agente** , Você precisa migrar essas fontes para a Pesquisa com IA.
- Se você excluiu fontes de pesquisa de **Configuração de pesquisa do Espaço do agente** , você precisa excluí-los manualmente de **[Migrado] Configuração de pesquisa do 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.

Habilite correspondência difusa na Pesquisa com IA

A correspondência difusa permite que os agentes pesquisem registros usando IDs de registro parciais ou detalhes de registro incompletos e recuperem resultados relevantes. A correspondência difusa identifica elementos semelhantes, mas não idênticos, em conjuntos de tabelas de dados.

Pesquisa com IA em Espaço configurável do CSM compatível com correspondência difusa com um script. Ativar o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) executa automaticamente o script e habilita a pesquisa de correspondência difusa em ambos Espaço configurável do CSM pesquisa global e Ações recomendadas Componente da Pesquisa com IA.

Quando a correspondência difusa está habilitada:

- A Pesquisa com IA retorna resultados com base na correspondência aproximada, incluindo texto parcial ou IDs de registro um pouco incorretos.
- O sistema classifica os resultados da pesquisa em ordem de relevância, priorizando correspondências exatas, mas incluindo correspondências próximas.

Depois que a correspondência difusa é habilitada, o administrador do sistema precisa indexar novamente as tabelas usadas na Pesquisa com IA:

1. Certifique-se de que a correspondência difusa esteja habilitada executando este comando como um script em segundo plano:

   ```
   gs.info(new sn_ais.AisUtil().isFuzzyNumberMatchEnabled());
   ```

   O resultado deve ser "verdadeiro".

2. Certifique-se de que a Pesquisa com IA esteja habilitada.
3. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Índice da Pesquisa com IA** > **Origens indexadas**.
4. Selecione a tabela a ser indexada novamente.
5. Selecione **Indexar todas as tabelas** .
6. Vá para a página inicial e insira uma consulta de pesquisa no campo de pesquisa global.

   Você deve ver resultados de correspondência difusa para as tabelas que foram reindexadas.

Nota:
Se uma tabela não estiver presente na lista Origens de índice da Pesquisa com IA, você poderá adicionar a tabela selecionando **Novo** nesta lista.

Tópicos relacionados

Explorar a Pesquisa com IA

Como configurar a Pesquisa com IA

Abra a experiência do Espaço configurável do CSM/FSM no Construtor de IU

Acesse a experiência do Espaço configurável do CSM/FSM no Construtor de IU para edição.

Antes de Iniciar

Função necessária: iu_builder_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

Procedimento

1. No filtro de navegação, navegue até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **Experiências** guia.
3. Selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** experiência.

Resultado
A experiência configurável do CSM/FSM é aberta no Construtor de IU.

Crie uma página principal do Espaço configurável do CSM

Crie páginas principais para diferentes agentes e equipes, criando uma variante de página e adicionando ou modificando contêineres e componentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma página principal é a página que um agente vê quando abre o espaço. Uma página principal do Espaço configurável do CSM está incluída com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice). Esta página, **Página principal do CSM** fornece aos agentes uma visão geral de seus casos novos, atribuídos e de alta prioridade, além dos casos atribuídos aos seus grupos.

Você pode criar uma variante desta página no Construtor de IU , um criador de interfaces de usuário da web WYSIWYG, e modificá-la conforme necessário.

Nota:
É importante criar uma variante da Página principal do CSM para evitar problemas com upgrades.

Por exemplo, você pode usar o Construtor de IU para executar estas tarefas:

Tarefas do Construtor de IU

Tarefa	Descrição
Mudar o layout da página	O esquema rege os intervalos que estão disponíveis em uma página, a forma como os intervalos estão posicionados e as regras de CSS que se aplicam a eles. Para obter mais informações sobre layouts e sistemas de layouts, consulte Trabalhar com layouts .
Adicionar componentes à página	Os componentes são os elementos básicos da sua página. Os componentes variam de elementos principais, como botões e etiquetas, a componentes de experiência mais complexos, como listas e formulários. Para mais informações, consulte Trabalhar com componentes . **Nota:** Você também pode encontrar informações sobre os componentes do Construtor de IU no site do ServiceNow Developer. Para obter mais informações, consulte a documentação do componente em `www.devportaldocs.service-now.com/` .

Tradução automática

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

Tarefas do Construtor de IU

Tarefa	Descrição
Conectar recursos de dados aos componentes	Conecte recursos de dados para expor dinamicamente dados de tabelas, registros ou outros elementos na sua página. Para mais informações, consulte Trabalhar com recursos de dados .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Em **Minhas experiências** clique em **Espaço configurável do CSM/FSM** .
3. No menu suspenso da página, selecione **Página principal**.
4. Na lista Variantes, selecione **Página principal do CSM** .
5. Crie uma variante da página principal.
   a. Clique no menu de ações adicionais junto à variante da **página principal do CSM** e selecione **Duplicar**.
   b. Na janela pop-up "Criar uma variante", adicione um **Nome de variante**.
   c. Clique em **Criar**.
   d. Se quiser, especifique o público-alvo e as condições de exibição para a variante da página.
   O público-alvo determina quem pode visualizar a página. Um público-alvo é um conjunto de funções do usuário. Para obter mais informações, consulte Entendendo, seus públicos-alvo .

      O campo **Ordem** determina qual página é mostrada. A página com a ordem numérica mais baixa será exibido primeiro.

   e. Clique em **Salvar**.
6. Adicione ou modifique contêineres e componentes para a variante da página principal.
   Consulte a documentação do Construtor de IU para obter detalhes sobre como adicionar ou modificar contêineres e componentes.
   - Adicionar componentes a uma página : a partir da etapa 4, use esta tarefa para adicionar um componente a um contêiner e para configurar as propriedades do componente e manipuladores de eventos. Esta tarefa também contém informações sobre como adicionar contêineres adicionais.
   - Adicionar estilo a um componente : a partir da etapa 3, defina estilos CSS para um componente para mudar a aparência padrão.
   - Adicionar um modal a um componente : a partir da etapa 5, adicione uma janela que aparece quando um utilizador clica em um componente. Por exemplo, se você adicionar um componente de botão que exclui um registro, poderá adicionar um modal que solicita ao usuário que confirme a exclusão do registro.
7. Clique em **Salvar** para salvar a variante da página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma configuração da faixa de opções em Espaço configurável do CSM

Crie uma configuração da faixa de opções e adicione essa configuração a uma configuração da faixa de opções para Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as etapas desta tarefa para definir uma configuração da faixa de opções para Espaço configurável do CSM.

- Crie uma configuração da faixa de opções, como criar outra versão do componente da faixa de opções do Customer 360.
- Adicione a configuração da faixa de opções a uma configuração da faixa de opções.
- Defina a largura e a ordem da configuração da faixa de opções na configuração da faixa de opções.

Nota:
Você também pode usar as configurações da faixa de opções de Espaço do agente do CSM em Espaço configurável do CSM se você adicionar a configuração à configuração da faixa de opções.

Uma configuração da faixa de opções **Configuração da faixa de opções do Espaço configurável do CSM/FSM** , está incluído com Espaço configurável do CSM. Esta configuração inclui os componentes da faixa de opções Cliente 360, Linha do tempo e ANS ativo. Você pode usar esta configuração no sistema de base sem concluir nenhuma etapa de configuração adicional.

Procedimento

1. Crie uma configuração da faixa de opções.

   a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configuração da faixa de opções de UX**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. Preencha os campos no formulário Configuração da faixa de opções.

Formulário Configuração da faixa de opções

Campo	Descrição
Nome	Um rótulo que descreve esta configuração da faixa de opções. Geralmente inclui a tabela associada a esta faixa de opções.
Componente da faixa de opções	O componente a ser adicionado à configuração da faixa de opções, incluindo Customer360, Linha do tempo, ANS ativo ou um componente da faixa de opções personalizado. **Nota:** Você só pode adicionar um componente de cada vez. Para que um segundo componente apareça na faixa de opções, repita este procedimento para criar outra configuração da faixa de opções e adicionar um componente diferente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Tabela	A tabela associada a esta configuração da faixa de opções. Sempre que um agente seleciona um registro desta tabela, a configuração da faixa de opções aparece com este componente.
Largura	O número de colunas que o componente ocupa na faixa de opções. A largura da página é de 12 colunas. Ao usar vários componentes, a largura total combinada de todos os componentes deve ser igual a 12 ou menos. **Nota:** Para Espaço configurável do CSM Defina a largura do componente da faixa de opções no formulário Configuração da faixa de opções (consulte a etapa 3).
Aplicação	O escopo desta faixa de opções. Global significa que a faixa de opções funciona com todas as aplicações.
Ordem	O local deste componente na faixa de opções. A ordenação dos componentes vai da esquerda para a direita. Por exemplo, se você associar três componentes a uma tabela, o componente com a ordem mais baixa aparecerá à esquerda e o componente com a ordem mais alta aparecerá à direita. **Nota:** Para Espaço configurável do CSM Defina a ordem do componente da faixa de opções no formulário Configuração da faixa de opções (consulte a etapa 3).
Ativo	Alterne para ativar ou desativar este componente na faixa de opções desta tabela.
Herança	Se definido como verdadeiro, a configuração da faixa de opções poderá ser herdada pelas tabelas secundárias. Para que isso seja eficaz, uma tabela secundária não deve ter configurações de faixa de opções definidas. . **Herdar** o campo é falso por padrão.
Experiência restrita	Se definido como verdadeiro, o componente da faixa de opções será restrito a Espaços configuráveis. Se definido como falso, o componente da faixa de opções será global e aparecerá no Espaço do agente do CSM (legado). Este campo é definido como verdadeiro por padrão.

d. Selecione **Enviar**.

2. Crie uma configuração da faixa de opções como um contêiner para sua configuração da faixa de opções.

a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configurações da faixa de opções de UX**.

b. 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.

c. Preencha os campos no formulário Configuração da faixa de opções de UX.

Formulário Configurações da faixa de opções de UX

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para esta configuração da faixa de opções.
Aplicação	O escopo desta configuração da faixa de opções. Global significa que a faixa de opções funciona com todas as aplicações.
Ativo	Alterne para ativar/desativar este componente na faixa de opções desta tabela.
Descrição	Descrição resumida desta configuração da faixa de opções que é exibida na lista Configurações da faixa de opções de UX.

d. Selecione **Enviar**.

3. Adicione a configuração da faixa de opções à configuração da faixa de opções.

a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Definições de configuração da faixa de opções**.

b. Selecione a configuração na lista Configurações da faixa de opções de UX.

c. Preencha os campos no formulário Configuração da faixa de opções.

Formulário Configurações da faixa de opções

Campo	Descrição
Tabela	A tabela associada a esta configuração da faixa de opções. Sempre que um agente seleciona um registro desta tabela, a configuração da faixa de opções aparece com este componente.
Faixa de opções	A configuração da faixa de opções a ser adicionada à configuração da faixa de opções.
Configuração	A configuração da faixa de opções desejada.
Aplicação	O escopo desta faixa de opções. Global significa que a faixa de opções funciona com todas as aplicações.
Ordem	O local deste componente na faixa de opções. A ordenação dos componentes vai da esquerda para a direita. Por exemplo, se você associar três componentes a uma tabela, o componente com a ordem mais baixa aparecerá à esquerda e o componente com a ordem mais alta aparecerá à direita.
Largura	O número de colunas que o componente ocupa na faixa de opções. A largura da página é de 12 colunas. Ao usar vários componentes, a largura total combinada de todos os componentes deve ser igual a 12 ou menos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: A largura será ignorada se a faixa de opções estiver configurada para ser exibida no painel lateral contextual .
Ativo	Alterne para ativar/desativar este componente na faixa de opções desta tabela.

d. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Você pode exibir a faixa de opções do formulário na parte superior do formulário ou no painel lateral contextual. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Faixa de opções e componentes do formulário do Espaço configurável do CSM
- Exiba a faixa de opções do formulário e os valores secundários do cabeçalho do formulário no painel lateral contextual

Configure um cabeçalho de formulário em Espaço configurável do CSM

Você pode criar um cabeçalho de formulário para uso em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um cabeçalho de formulário, você deve vinculá-lo a uma configuração de cabeçalho de formulário se quiser que ele apareça em Espaço configurável do CSM.

Nota:
Você também pode usar cabeçalhos de formulário de Espaço do agente do CSM em Espaço configurável do CSM se você vincular a configuração à configuração do cabeçalho do formulário.

Uma configuração de cabeçalho de formulário **Configuração do cabeçalho do espaço configurável do CSM/FSM** , está incluído com Espaço configurável do CSM. Você pode usar esta configuração pronta para uso sem concluir etapas de configuração adicionais.

Procedimento

1. Crie um cabeçalho de formulário.

a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Cabeçalho do formulário de UX**.

b. Selecione **Novo** Na lista Cabeçalhos de formulário.

c. Preencha os campos no formulário de cabeçalho do formulário.

Formulário Novo registro do cabeçalho do formulário do espaço

Campo	Descrição
Tabela	Tabela associada a este cabeçalho de formulário. Sempre que um agente seleciona um registro desta tabela, este cabeçalho de formulário 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
Campo primário	Campo que aparece na parte superior do cabeçalho do formulário e atua como o título do registro. Normalmente, o campo é exclusivo e descritivo, como **short_description** . Este campo ajuda o agente a entender do que se trata o registro.
Subtítulo	Valor exibido no cabeçalho do formulário que depende da seleção de tabela.
Imagem do cabeçalho	Imagem a ser exibida no cabeçalho do formulário do espaço de um campo de imagem. As imagens de cabeçalho fornecem contexto aos registros. Eles podem ser definidos para mostrar avatares do agente, diferenciar entre domínios etc. **Nota:** As imagens de cabeçalho só podem ser selecionadas a partir de arquivos de imagem do usuário.
Ocultar marcadores	Alterne para ocultar marcadores.
Ignorar Destaque	Alterne para desativar o realce (selecionado) no cabeçalho do formulário para campos configurados para serem realçados.
Aplicação	Escopo da aplicabilidade desta configuração. Global significa que todos os espaços podem usar esta configuração.
Espaço	Espaço associado a este cabeçalho de formulário.

d. Selecione **Enviar**.

2. Adicione o cabeçalho do formulário à configuração do cabeçalho do formulário.

a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configurações do cabeçalho de UX**.

b. Selecione a configuração do cabeçalho.

c. Na lista relacionada Cabeçalhos de formulário do espaço, selecione **Editar** .

Nota:
Pode ser necessário configurar o formulário para exibir a lista relacionada.

d. Mova o cabeçalho do formulário desejado da coluna esquerda para a coluna direita para adicioná-lo à configuração do cabeçalho.

e. Selecione **Save** (Salvar).

Tópicos relacionados

Set up a form header in Configurable Workspace

Configure um valor realçado em um cabeçalho de formulário em Espaço configurável do CSM

Você pode configurar campos que aparecem como valores realçados em um cabeçalho de formulário em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_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

Depois de criar um valor realçado, você deve vinculá-lo a uma configuração de valor realçado se quiser que ele apareça em Espaço configurável do CSM.

Nota:
Você também pode usar valores realçados de Espaço do agente do CSM em Espaço configurável do CSM se você vincular o valor à configuração de valor realçado.

Uma configuração de valor realçado, **Configuração do valor realçado do Espaço configurável do CSM/FSM** , está incluído com Espaço configurável do CSM. Você pode usar esta configuração pronta para uso sem concluir etapas de configuração adicionais.

Procedimento

1. Crie um valor realçado.

   a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Valor em destaque de UX**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. Preencha os campos no formulário Valor realçado e selecione **Enviar** .

   Formulário Valor realçado

Campo	Descrição
Tabela	Tabela que contém o campo que você deseja realçar no cabeçalho do formulário.
Campo	Campo que você deseja realçar.

   d. Na lista Valores realçados, selecione o registro que você criou.

   e. Na lista relacionada Condições de valor realçado, selecione **Novo** .

   f. Preencha os campos no formulário Condição de valor realçado.

   Formulário Condição de valor realçado

Campo	Descrição
Condições	Construtor de condições onde você pode definir as condições para que o valor realçado seja exibido.
Status	Cor de fundo. Cada status tem sua própria cor, por exemplo, Crítico exibe um fundo vermelho, Moderado exibe um fundo roxo e Informações exibe um fundo azul.
Ícone Mostrar	Alternância que faz com que um círculo pequeno seja exibido, além da coloração de fundo.
Substituição de Valor	Texto renderizado em vez do valor Status. Por exemplo, em vez de "Crítico", você pode exibir "Endereçar imediatamente". Você pode fazer referência a um valor de texto usando `(valor)` .
Aplicação	Escopo da aplicação que contém 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.

Campo	Descrição
Ordem	Ordem em que os valores realçados são avaliados.

g. Selecione **Enviar**.

2. Adicione o valor realçado à configuração do valor realçado.
   a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configurações de valores em destaque de UX**.
   b. Selecione a configuração.
   c. Na lista relacionada Valores realçados, selecione **Editar** .
   d. Mova o valor desejado da coluna esquerda para a coluna direita para adicioná-lo à configuração selecionada.
   e. Selecione **Save** (Salvar).

Tópicos relacionados

Configure fields as highlighted values in a form

Configure uma ação de formulário em Espaço configurável do CSM

Crie uma ação de formulário vinculada a uma ação de IU para que você possa usar a ação de IU no Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para usar ações de IU no Espaço configurável do CSM Cada ação de IU deve ter uma ação de formulário correspondente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações e eventos** > **Ações de formulário de UX**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um nome para a ação de formulário no **Nome** campo.
   É recomendável que você atribua à ação de formulário o mesmo nome da ação de IU.
4. Em **Tipo de ação** , selecione Ação de IU.
5. Selecione a ação de IU no **Ação de IU** campo.
6. Clique em **Enviar**.

Exiba a faixa de opções do formulário e os valores secundários do cabeçalho do formulário no painel lateral contextual

Configure a faixa de opções do formulário e os valores secundários que aparecem em um cabeçalho de formulário para exibir no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_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

Nota:
Esta tarefa se aplica a. Espaço configurável do CSM.

. faixa de opções de formulário inclui componentes que fornecem aos agentes uma visão geral dos detalhes do caso, como um resumo do cliente e uma linha do tempo do caso.

. cabeçalho do formulário Para o formulário Caso, pode exibir dois níveis de valores de campo da tabela Caso. O valor primário é a descrição resumida do caso. Os valores secundários incluem a conta e o contato ou consumidor, a prioridade do caso e o estado do caso.

Você pode usar propriedades para determinar onde a faixa de opções do formulário e os valores secundários são exibidos: Na parte superior do registro ou no painel lateral contextual. Duas propriedades estão disponíveis para a página de registro padrão e duas estão disponíveis para o registro de interação.

Essas propriedades podem operar independentemente. Por exemplo, você pode exibir a faixa de opções do formulário no painel lateral contextual e os valores secundários no cabeçalho do formulário.

Nota:
As propriedades da faixa de opções do formulário se aplicam a páginas que têm configurações de faixa de opções ativas. Se uma página não tiver uma configuração de faixa de opções ou tiver uma configuração de faixa de opções inativa, não haverá informações para o sistema exibir em nenhum local.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na lista Propriedades da página de UX, clique na propriedade desejada.
3. Em **Valor** para a propriedade selecionada, insira um dos seguintes valores.
4. Clique em **Atualizar**.

Exiba valores de campo como títulos da guia de registro de interação

Exiba valores de campo, como nomes de contato ou consumidor, como títulos nas guias de registro de interação em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a. Espaço configurável do CSM.

Configure o. `sessionTabTitle`propriedade para identificar os campos que podem ser usados nos títulos da guia do registro de interação. Insira campos nesta propriedade como uma cadeia de caracteres separada por vírgulas.

O sistema avalia esses campos na ordem em que eles aparecem na cadeia de caracteres. O primeiro campo que tem um valor é usado como o título da guia do registro de interação.

Tradução automática

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

Se nenhum dos campos na cadeia de caracteres tiver valores, o sistema exibirá o número do registro como o título da guia.

Nota:
Os campos configurados devem aparecer no registro de interação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na lista Propriedades da página de UX, clique em *sessionTabTitle*propriedade.
3. Em **Valor** insira os campos a serem usados nos títulos da guia do registro de interação.
   Insira os campos como uma cadeia de caracteres separada por vírgulas. A cadeia de caracteres padrão é *contact,consumer,number*.

   Nota:
   Os campos configurados devem aparecer no registro de interação.

4. Clique em **Atualizar**.

Habilite a ação de IU Criar caso para a seleção de tipo de caso

Habilite o. **Criar caso** Ação de IU para seleção de tipo de caso para uma ou mais tabelas selecionadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento adiciona o. **Criar caso** Ação de IU para registros na tabela configurada. Selecionar esta ação de IU exibe a janela pop-up Selecionar um tipo de caso .

Nota:
Para o Espaço configurável do CSM, o. **Criar caso** A ação de IU para a seleção de tipo de caso está desabilitada pronta para uso.

Procedimento

1. Navegue até a lista Atribuições de ação inserindo **sys_declarative_action_assignment_list.do** no navegador de aplicações.
2. Filtre as ações da tabela na qual você deseja **Criar caso** Ação de IU a ser habilitada.
   Por exemplo, para habilitar a ação de IU para a tabela de interação, use **Tabela** Coluna a ser filtrada para a tabela Interação [interaction].
3. Selecione **Criar caso** ação com esta descrição:
   A ação de IU do caso permite que o agente crie um caso no Espaço do agente selecionando o tipo de caso em uma lista de tipos de caso disponíveis.
4. No registro Criar atribuição de ação de caso, habilite **Ativo** e salve o registro.
5. Navegue até a lista Ações de IU inserindo **sys_ui_action_list.do** no navegador de aplicações.
6. Filtre as ações da mesma tabela selecionada na etapa 2.
7. Selecione **Criar caso** ação sem comentários.

Tradução automática

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

8. No registro Criar ação de IU do caso, desabilite **Ativo** e salve o registro.
9. Repita as etapas 1 a 8 para cada tabela na qual você deseja habilitar **Criar caso** Ação de IU para seleção de tipo de caso.

Configure guias no painel lateral contextual

Use **TabExclusão** Propriedade da página de UX para impedir que as guias apareçam no painel lateral configurável em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar o. **TabExclusão** Propriedade da página de UX para tabelas específicas. O exemplo a seguir mostra o valor padrão desta propriedade.

```
[{
 "template": [
  "incident","sn_customerservice_case"
 ],
 "attachment": [
  "sn_customerservice_case"
 ]
}]
```

No mapeamento desta propriedade, a chave representa a guia a ser ocultada e o valor inclui a lista de tabelas para as quais a guia está oculta. No exemplo acima:

- A guia Modelo de resposta está oculta para as tabelas Incidente [incident] e Caso [sn_customerservice_case].
- A guia Anexo está oculta para a tabela Caso [sn_customerservice_case].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.
2. Selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** experiência.
3. Na lista relacionada Propriedades da página de UX, selecione **TabExclusão** .
4. Faça as mudanças necessárias no **Valor** campo.
5. Selecione **Atualizar**.

Configure as guias Assistência do agente e Modelo de resposta

Adicione uma configuração de tabela para a guia Assistência do agente ou Modelo de resposta para tabelas personalizadas ou tipos de caso personalizados no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A guia Assistência do agente e a guia Modelo de resposta que aparecem no painel lateral contextual usam uma propriedade de página de UX que contém configurações de tabela. Para exibir essas guias para tabelas personalizadas ou tipos de caso, crie uma 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.

propriedade de página de UX chamada **ContextualTableConfigMapping** e adicione as configurações de tabela a essa propriedade.

O mapeamento desta propriedade inclui o nome da guia, o nome da tabela e o sys_id da configuração da tabela. Por exemplo:

```
[{“tab_name”:[{“table=custom_table_name”:”the sys id of the table config”}]},
{“tab_name”:[{“table=custom_table_name”:”the sys id of table config”}]}]
```

```
[{“agent_assist”:[{“table=incident":"e15061a4b30303002bf182c136a8dc34"}]},["response_templ
ate":[{“table=template”:”0a73bc83c3041300e2fd5cb981d3ae29”}]}]
```

Você pode mapear várias tabelas nesta propriedade. Por exemplo:

```
[{"agent_assist":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"},
 {"table=custom_table_name_2":"the sys id of table config"}]}]
```

Você também pode usar operadores para corresponder a várias tabelas na configuração de propriedade. Os operadores no exemplo a seguir incluem:

- COMEÇA COM
- ENDSWITH
- LIKE: Este operador é usado para corresponder nomes de tabela a um padrão. No exemplo a seguir, o operador LIKE corresponderia a todas as tabelas que incluem a palavra "case".
- EM: Este operador permite que você defina uma lista de valores que devem corresponder aos valores em suas tabelas.

```
[
 {
  "agent_assist": [
   {
    "tableSTARTSWITHkb_template": "5cb4030e73e2330021741c86fbf6a7e1"
   },
   {
    "tableENDSWITHu_kb_template": "5cb4030e73e2330021741c86fbf6a7e1"
   }
  ],
  "response_template": [
   {
    "tableLIKEcase": "5f0a5f7e77840010ec75945caa1061a5"
   },
   {
    "tableINagent_file, sn_customerservice_case": "82d52b55a300021033d6441d041e61bd"
   }
  ]
 }
]
```

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.
2. Selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** experiência.
3. Na lista relacionada Propriedades da página de UX, 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.

4. Preencha os seguintes campos no formulário Propriedade da página de UX.

Campo	Descrição
Página	Espaço configurável de CSM/FSM
Nome	Use este nome para a propriedade: **ContextualTableConfigMapping**
Tipo	json

Valor	Inclua uma entrada para Assistência do agente ou para Modelo de resposta ou ambos.
	
	Exemplo de Assistência do agente:
	`[{"agent_assist":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"}]}]`
	
	Modelo de resposta:
	`[{"response_template":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"}]}]`
	
	Exemplo de modelo de resposta e assistência do agente:
	`[{"agent_assist":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"}]},{"response_template":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"}]}]`

5. Selecione **Save** (Salvar).
   Depois de adicionar a propriedade, você pode abrir a página de registro que usa a tabela configurada e testar os resultados no painel lateral contextual.

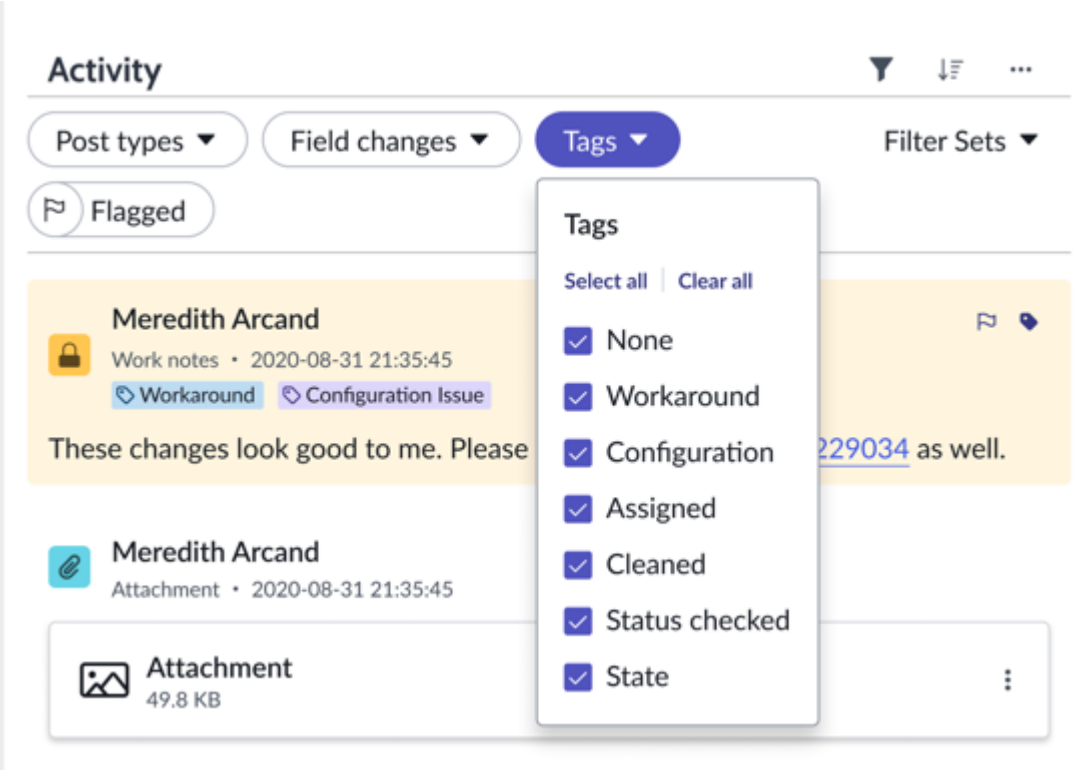
Filtrar atividades no fluxo de atividades

Use marcadores para filtrar os itens que aparecem no fluxo de atividades.

Os marcadores permitem filtrar suas atividades no fluxo de atividades por estados dinâmicos e estáticos não oferecidos nas listas de filtros. Por exemplo, esses estados podem incluir Solução alternativa ou Status verificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 marcadores são habilitados e criados pelo administrador do sistema. Para habilitar e adicionar marcadores para agentes como administrador do sistema, consulte Crie marcadores para o fluxo de atividades .

Para usar marcadores para filtrar atividades no fluxo de atividades, consulte Filtrar atividades com marcadores .

Ignorar alertas automaticamente no Espaço configurável do CSM

No Espaço configurável do CSM, você pode configurar determinados alertas para desaparecerem automaticamente após um tempo definido. Isso ajuda a reduzir a fadiga do alerta e ajuda os agentes a manter o foco, reduzindo a necessidade de descartar manualmente alertas de prioridade mais baixa.

Os administradores podem configurar o comportamento de ignorar alertas automaticamente no nível de experiência usando o Construtor de IU ou as Propriedades da página de UX. Esta configuração fornece controle sobre a duração do temporizador e as opções de exibição. Os agentes exibem alertas com base na configuração criada pelo administrador.

Função necessária: administrador

Você pode configurar esse recurso usando o Construtor de IU ou as Propriedades da página de UX, dependendo da sua preferência.

Configuração usando o Construtor de IU :

1. Navegar até **Tudo** > **Now Experience Framework** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** experiência.
3. No canto superior direito, selecione **Exibir configurações de experiência** .
4. Role até a seção Alertas configuráveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Para cada nível de alerta desejado, habilite a caixa de seleção em **Ignorar automaticamente** .
6. Em **Tempo limite (segundos)** , insira a duração pela qual o alerta deve permanecer visível. O padrão é 5 segundos.
7. Configure as seguintes opções de exibição.
   - **Mostrar rótulo de tempo** : Mostra um temporizador de contagem regressiva no alerta. Esta opção está habilitada por padrão.
   - **Expandir o conteúdo do alerta por padrão** Expande automaticamente o conteúdo do alerta quando ele aparece.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Configurar usando Propriedades da página de UX :

1. Navegue até a lista Propriedades da página de UX inserindo `sys_ux_page_property.list` no navegador de aplicações.
2. Na coluna Nome, pesquise a propriedade alert_auto_dismiss_config.
3. Selecione o nome da propriedade para abrir o formulário Propriedade da página de UX.
4. Em **Valor** defina os níveis de alerta que você deseja configurar. Por exemplo, adicione as seguintes informações para configurar um alerta de informações.

Configurar um alerta de informações

Opção	Descrição
informações	Identifica o nível de alerta como um alerta informativo. Outros níveis incluem: ○ crítico ○ alto ○ moderado ○ aviso ○ baixo
habilitado	Ativa o descarte automático para o nível de alerta. Definido como verdadeiro.
timeout	A duração pela qual o alerta permanece visível. O valor padrão é 5 segundos.
MostrarTemporizador	Mostra uma contagem regressiva visível antes que o alerta desapareça. Definido como verdadeiro.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Configure recursos adicionais do espaço CSM

Você pode configurar recursos adicionais para uso em espaços de trabalho do CSM. Esses recursos normalmente exigem ativação de plug-in e algumas configurações.

Você pode configurar os seguintes recursos para uso em espaços de trabalho do CSM.

Tradução automática

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

Recursos do espaço do CSM

Recurso	Descrição
Central do cliente	A Central do cliente fornece aos agentes de atendimento ao cliente todas as informações sobre o cliente em um local central. • A exibição Informações do cliente exibe informações importantes sobre o cliente. • A exibição Histórico do cliente exibe pontos de contato recentes do cliente em um feed de atividades. Use a configuração assistida do Atendimento ao cliente para Configurar Central do cliente .
Tipos de caso do Atendimento ao cliente	Configure tipos de caso para lidar com diferentes tipos de problemas do cliente. Um tipo de caso identifica os processos e os dados necessários para resolver um tipo específico de problema, como um cartão de crédito perdido ou ausente. Use a configuração assistida do Atendimento ao cliente para Configurar tipos de caso de atendimento ao cliente .
Operações proativas de atendimento ao cliente	Use este recurso para rastrear os serviços digitais usados por seus clientes e criar casos proativamente para interrupções de serviço. Use a configuração assistida do Atendimento ao cliente para Configurar Operações proativas de atendimento ao cliente .
Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente	Os playbooks fornecem orientação passo a passo para concluir as tarefas necessárias para resolver tipos específicos de casos de atendimento ao cliente. Os playbooks a seguir estão disponíveis para a Gestão de atendimento ao cliente na ServiceNow Store: • Playbook de Caso para Integração • Playbook do caso para reclamações • Playbook do caso para Suporte ao produto
Decisões guiadas	Resolva casos complexos com mais rapidez e eficiência orientando os agentes de atendimento ao cliente por meio de um processo estruturado de solução de problemas. Para obter detalhes, consulte Configuração da Decisões guiadas.
Pesquisar e verificar	Este recurso permite que os agentes de atendimento ao cliente pesquisem rapidamente contatos ou consumidores usando informações como nome, número de telefone ou número de 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.

Recursos do espaço do CSM

Recurso	Descrição
Tempo estimado para resolver um caso	Use o aprendizado de máquina para prever o tempo estimado para resolver um caso (ETTR) com base em atributos do caso, como descrição resumida, categoria, prioridade e grupo de atribuição. Para obter detalhes, consulte Configure o tempo estimado para resolver um caso .

Migrando para Configurável Espaço

No momento, você estiver usando Espaço do agente do CSM, você pode implementar Espaço configurável do CSM e continuar usando alguns dos seus existentes Espaço do agente do CSM configurações.

Algumas configurações podem ser usadas por ambos os espaços de CSM, enquanto outras precisam ser configuradas especificamente para Espaço configurável do CSM. Dessas configurações que são específicas de Espaço configurável do CSM alguns são realizados na interface da plataforma usando listas e formulários, enquanto outros são realizados usando Construtor de IU.

Use os tópicos na tabela a seguir para explorar Espaço configurável do CSM recursos. Em seguida, siga as etapas a serem implementadas Espaço configurável do CSM e migre o existente Espaço do agente do CSM configurações.

Explorar	Migração
• Explore o Espaço configurável do CSM • Espaços no Customer Service Management	1. Configure o Espaço configurável do CSM 2. Migrar para o Espaço configurável do CSM

Explorar Espaço configurável do CSM

Espaço configurável do CSMé um espaço que pode ser facilmente configurado e estendido usando Construtor de IU.

Construtor de IUé um construtor de interface do usuário da web de arrastar e soltar que você pode usar para criar e configurar Espaço configurável do CSM páginas e componentes.

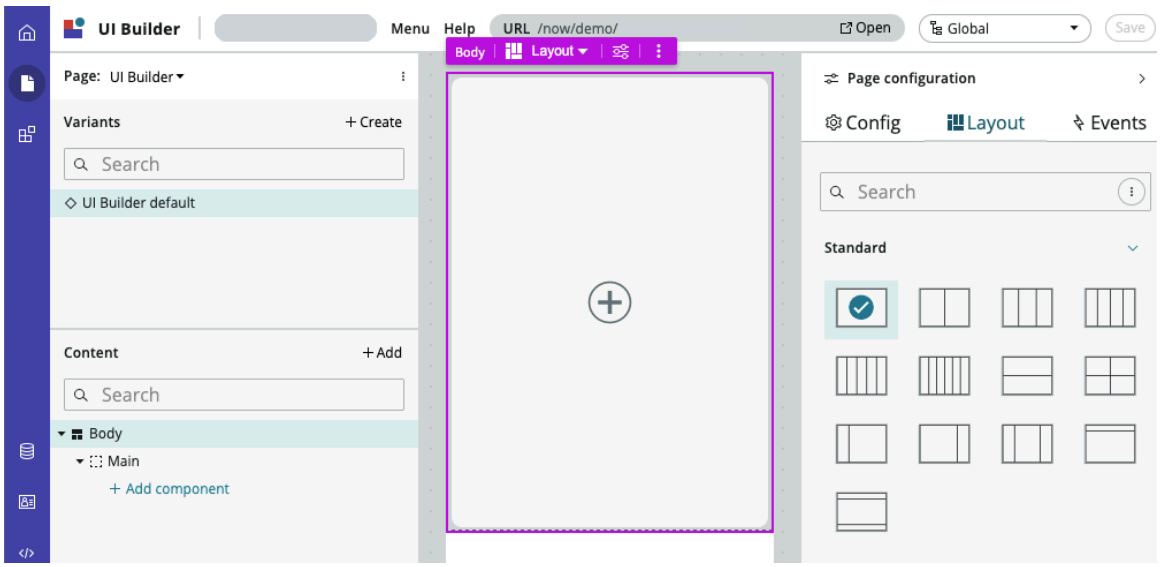
Construtor de IU

Trabalhando em Construtor de IU permite visualizar a interface final do espaço que você está criando e ver os efeitos de diferentes configurações. Para Espaço configurável do CSM algumas configurações também são realizadas em listas e formulários.

Tradução automática

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

Construtor de IU



Como trabalhar no Construtor de IU

Uma página em um espaço é composta por componentes que permitem que os usuários realizem uma ou mais tarefas. Por exemplo, você pode criar uma página para resolver problemas de software do funcionário em sua empresa.

Você cria a funcionalidade na página adicionando os componentes necessários para a experiência do usuário. Componentes são elementos como botões e visualizações de dados. Construtor de IU vem com uma biblioteca de componentes que você pode adicionar à página.

Depois que os componentes estiverem em sua página, você poderá mudar o layout da maneira que quiser. Por exemplo, você pode usar temas para fazer com que uma página corresponda aos estilos e padrões da sua empresa. Para obter mais informações, consulte Gerencie o estilo visual das experiências do Construtor de IU .

Adicione um mapeamento de evento a um componente. O mapeamento de eventos é um processo importante no Construtor de IU. Ao criar páginas com componentes, você precisa dessas páginas para realmente executar ações para os usuários. Por exemplo, você pode mapear um botão para um manipulador de eventos para executar uma ação de botão quando um usuário seleciona esse botão. Outro exemplo pode ser adicionar um recurso de dados, como um formulário. Você pode configurar um manipulador de eventos para notificar um usuário quando a página for bem-sucedida ao carregar o formulário.

Construtor de IU é tão poderoso quanto você precisa. Você pode criar experiências da Web simples ou criar experiências complexas orientadas por dados.

Configuração do Espaço configurável do CSM

Para obter mais informações sobre como configurar diferentes recursos no Espaço configurável do CSM, como configurações da faixa de opções, cabeçalhos de formulário e ações de IU, consulte Configure o Espaço configurável do CSM .

Tópicos relacionados

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.

Migrar para Espaço configurável do CSM

Siga as instruções neste tópico para migrar de Espaço do agente do CSM. Espaço configurável do CSM.

No momento, você estiver usando Espaço do agente do CSM e desejam migrar para Espaço configurável do CSM, você pode continuar usando a maioria das configurações existentes. Alguns recursos, no entanto, precisam ser configurados especificamente para Espaço configurável do CSM. Você pode migrar algumas das configurações usando listas e formulários e outras usando Construtor de IU ferramenta.

Exemplos de configuração do espaço

Configurações do espaço	Exemplos
Configurações que funcionam em ambos Espaço do agente do CSM e. Espaço configurável do CSM sem modificação.	• Faixas de opções • Formulários
Configurações diferentes para Espaço configurável do CSM.	• Listas • Categorias de lista

Além disso, esteja ciente de que algumas mudanças de configuração feitas em um espaço também podem afetar o outro. Por exemplo, muda para Espaço do agente do CSM a configuração pode afetar Espaço configurável do CSM. O mesmo se aplica às mudanças no Espaço configurável do CSM, o que pode afetar Espaço do agente do CSM.

Nota:
Para clientes que são **não** atualmente usando Espaço do agente do CSM E quiser implementar o Espaço configurável do CSM, use Espaço configurável do CSM configuração assistida navegando até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** > **Espaço configurável do Customer Service Management**. Clicando **Configurar** Nesta categoria leva você para a configuração assistida do Espaço configurável. As informações e instruções nas diferentes categorias de configuração assistida podem ajudá-lo a configurar uma nova implementação do Espaço configurável do CSM.

Recursos do espaço

Esta seção fornece informações, parâmetros e etapas para concluir a migração de Espaço do agente do CSM configurações para Espaço configurável do CSM. Selecione o recurso que você deseja migrar na lista a seguir.

Recursos e descrições do espaço

Recurso	Descrição
Fluxo de atividades	O fluxo de atividades permite que os agentes se comuniquem com os solicitantes e façam anotações internas sobre o trabalho realizado em um registro.
Assistência do agente	A Assistência do agente fornece aos agentes resultados da pesquisa automática que mostram possíveis soluções para os registros que eles abrem.

Tradução automática

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

Recurso	Descrição
Bate-papo do agente para Customer Service Management Espaço configurável	O Bate-papo do agente permite que os agentes interajam com os clientes, criem registros de incidentes ou casos ou transfiram bate-papos para outro agente ou fila.
Identidade visual e tema	A identidade visual e os temas permitem que você personalize o Espaço configurável para a identidade visual e os temas da sua empresa.
Compositor de e-mail e Visualizador de e-mail	O Composer de e-mail permite que solicitantes e executantes usem e-mail para se comunicar.
Central do cliente	A Central do cliente exibe todos os pontos de contato que um cliente teve com uma central de contato na forma de cartões de informações.
Ações declarativas	As ações declarativas adicionam funcionalidade personalizada aos formulários, campos, listas e listas relacionadas do espaço sem escrever scripts personalizados ou APIs de aprendizado.
Formulários	O formulário é a interface do usuário em que os agentes fazem a maior parte do trabalho.
Cabeçalhos de formulário	Os cabeçalhos de formulário fornecem uma visão geral do registro.
Pesquisa global em espaços configuráveis	A Pesquisa global fornece aos usuários a capacidade de pesquisar informações nas fontes de pesquisa definidas.
Realces	Os realces fornecem uma cor de fundo que expressa visualmente o status de um valor realçado.
Listas	A exibição de lista exibe listas filtradas de registros, como Todas as tarefas, Tarefas em aberto e Minhas tarefas.
Faixas de opções	As faixas de opções ajudam os agentes a verificar rapidamente informações relevantes sobre um registro, como uma linha do tempo, um usuário ou um resumo do cliente.
Barra de ação de IU	As ações de IU incluem botões personalizados, itens de menu e limitação de acesso a formulários com base na função do usuário.

Fluxo de atividades

Saiba mais sobre como Espaço Fluxo de atividades funções em Espaço configurável.

O fluxo de atividades permite que os agentes se comuniquem com os solicitantes e façam anotações internas sobre o trabalho realizado em um registro. Configure o. Fluxo de atividades e. Fluxo de atividades Compor componentes em Construtor de IU para configurar Fluxo de atividades em Espaço configurável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o componente Fluxo de atividades, consulte Documentação dos componentes do Next Experience E selecione Fluxo de atividades na lista de Componentes do Next Experience.

Parâmetros correspondentes ao Fluxo de atividades

Espaço Fluxo de atividades correspondido com Espaço configurável parâmetros.

Nota:
Nem todos Espaço configurável o parâmetro do componente tem um correspondente Espaço parâmetro (legado).

Fluxo de atividades e parâmetros correspondentes

Componente	Nome do componente legado	Nome do parâmetro do componente legado	Nome do parâmetro do componente UIB
Fluxo de atividades	now-activity-stream-connected	tabela	tabela
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
			título
			exibição
			MostrarFiltro de Conversa
			MostrarAvatares ao lado
			MostrarIcons de TileTile
			eventos
			suplementar
			AmbChannels
			FilterOptions
			carimbo de data/hora
Composição do fluxo de atividades	now-activity-stream-compose-connected	tabela	tabela
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
		campos	Campos
			título
			UseTabs

Assistência do agente

Saiba mais sobre como Espaço Assistência do agente funções com Espaço configurável.

Assistência do agente fornece aos agentes resultados de pesquisa automática que mostram possíveis soluções para os registros que eles abrem. Configurar Assistência do agente em Espaço configurável Configurando uma página de registro com uma fonte de dados de formulário Glide e uma barra lateral contextual. Para obter mais informações, consulte Visão geral da Assistência do agente em ServiceNow Site do desenvolvedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Pode ser necessário fazer login no Site do desenvolvedor para ver o conteúdo.

Para obter mais informações sobre como usar a pesquisa contextual da Assistência do agente, consulte Contextual search .

Bate-papo do agente para Customer Service Management Espaço configurável

Saiba como Espaço do agente do CSM Bate-papo do agente funções com Espaço configurável do CSM.

O Bate-papo do agente permite que os agentes interajam com os clientes, criem registros de incidentes ou casos ou transfiram bate-papos para outro agente ou fila. Espaço do agente do CSM Bate-papo do agente as configurações funcionam com Espaço configurável do CSM.

Para obter mais informações sobre o componente Bate-papo do agente, consulte Documentação dos componentes do Next Experience E selecione Bate-papo do agente na lista de Componentes do Next Experience.

Parâmetros correspondentes do Bate-papo do agente

Parâmetros que estão ocultos em Construtor de IU(UIB) não são configuráveis no UIB. Esses parâmetros são usados para casos de uso específicos de fluxo de trabalho do cliente.

Parâmetros de componente para Bate-papo do agente

Componente	Nome do componente legado	Nome do parâmetro do componente legado	Nome do parâmetro do componente UIB
Bate-papo do agente	sn-bate-papo	Interação - Ativo	• Sys ID de interação - Ativo (oculto no UIB) • Usuário isUxf (oculto no UIB)

Identidade visual e tema

Saiba mais sobre identidade visual e temas para seu Espaço configurável.

A identidade visual e os temas permitem que você personalize seu Espaço configurável para a identidade visual e tema da sua empresa. Configure seu Espaço configurável identidade visual e tema em Construtor de IU para marcar e criar tema para seu Espaço configurável.

Para obter mais informações sobre identidade visual e tema, consulte os seguintes tópicos:

- Exiba a configuração de marca e tema na sua experiência do espaço
- Configuring Next Experience with Theme Builder
- Configuring Next Experience themes and preferences

Compositor de e-mail e Visualizador de e-mail

Saiba mais sobre como o Compostor de e-mail e o Visualizador de e-mail funcionam com Espaço configurável.

Tradução automática

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

Compositor de e-mail

O componente Compostor de e-mail permite que solicitantes e executantes usem e-mail para se comunicar. O componente está associado a um registro para incluir conversas como parte do registro. Por exemplo, um agente pode compor um e-mail para um cliente para coletar informações sobre o caso do cliente.

Tabelas correspondentes do Composer de e-mail

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
Nenhuma tabela correspondente	sys_ux_screen

Configure o Composer de e-mail no Construtor de IU .

Para obter mais informações sobre o componente Email Composer, consulte Documentação dos componentes do Next Experience .

Visualizador de e-mail

O componente Visualizador de e-mail permite que os agentes de atendimento ao cliente visualizem e-mails no Espaço configurável do CSM antes de enviá-los aos clientes. O componente está associado a um registro para incluir e-mails como parte do registro.

Tabelas correspondentes do Visualizador de e-mail

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
Nenhuma tabela correspondente	sys_ux_screen

Configure o Visualizador de e-mail em Construtor de IU .

Para obter mais informações sobre o componente Visualizador de e-mail, consulte Documentação dos componentes do Next Experience .

Central do cliente

Saiba mais sobre como Espaço do agente do CSM Funções da Central do cliente com CSM Configurável Espaço.

A Central do cliente exibe todos os pontos de contato que um cliente teve com uma central de contato na forma de cartões de informações. Espaço do agente do CSM As configurações da Central do cliente funcionam em CSM Configurável Espaço. Mudanças de configuração em sn_customercentral_cust_info_config e sys_declarative_action_assignment e suas listas relacionadas, no entanto, podem ser configuradas em CSM Configurável Espaço.

- Configure a exibição de Informações do cliente em Espaço configurável do CSM usando Configuração assistida .
- Configure a exibição de Informações do cliente em Espaço do agente do CSM usando Configuração assistida .

Tabelas correspondentes da Central do cliente

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_declarative_action_assignment	sys_ux_screen

Tradução automática

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

Saiba como Espaço função de ações declarativas com espaço configurável.

Ações declarativas adicionam funcionalidade personalizada ao seu Espaço Formulários, campos, listas e listas relacionadas sem escrever scripts personalizados ou APIs de aprendizado. Ações declarativas incluem: Ações de formulário e lista, ações de lista relacionadas e decoradores de campo.

Tabelas correspondentes de ações declarativas

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
Atribuição de ação [sys_declarative_action_assignment]	Atribuição de ação [sys_declarative_action_assignment] Mapeamento de evento de complemento de UX [sys_ux_addon_event_mapping]

Para migrar uma ação declarativa, converta suas ações declarativas personalizadas em um novo tipo de ação do cliente UXF e defina o mapeamento de evento de complemento correspondente. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Personalizar seu espaço com ações declarativas
- Crie uma ação de cliente UXF para formulários
- Glossário de ações declarativas

Tópicos relacionados

Manage actions in UI Builder pages

Bind an event to a declarative action

Formulários

Saiba como Espaço funções de formulário com Espaço configurável.

O formulário é a interface do usuário em que os agentes fazem a maior parte do trabalho. Espaço as configurações de formulário funcionam sem modificação em Espaço configurável, mas as configurações podem afetar o funcionamento do Espaço configurável.

Parâmetros de formulário

O mapeamento de formulário não corresponde diretamente entre Espaço componentes do formulário e. Espaço configurável componentes do formulário. Espaço Os componentes são codificados com o formulário e incorporam tudo no formulário, incluindo o cabeçalho do formulário, a barra de ação de IU, Fluxo de atividades, a barra lateral etc. Em Espaço configurável, esses recursos são componentes separados.

Cabeçalhos de formulário

Saiba como Espaço os cabeçalhos de formulário funcionam com Espaço configurável.

Os cabeçalhos de formulário fornecem uma visão geral do 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.

Tabelas correspondentes do cabeçalho do formulário

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_form_header	sys_aw_form_header sys_ux_header_config sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config

Para migrar seu Espaço cabeçalho do formulário para Espaço configurável, adicione uma etapa adicional em cabeçalhos de formulário personalizados ao Espaço configurável configuração do cabeçalho do formulário.

- Uma configuração de cabeçalho de formulário adicional é fornecida pronta para uso, Configuração do cabeçalho do espaço configurável do CSM/FSM.
- Os cabeçalhos de formulário legados funcionam sem modificação, mas podem afetar a funcionalidade de Espaço configurável.
- Adicione o componente de cabeçalho do formulário ao seu Espaço configurável para funcionalidade adicional.

Para obter informações adicionais, consulte Configure um cabeçalho de formulário no Espaço configurável .

Pesquisa global em espaços configuráveis

Saiba mais sobre como Espaço do agente do CSM Funções de Pesquisa global com Espaço configurável do CSM.

A Pesquisa global fornece aos usuários a capacidade de pesquisar informações nas fontes de pesquisa definidas.

Tabelas correspondentes da Pesquisa global

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_global_search_config	sys_ux_page_property

Para obter mais informações, consulte Usando a Pesquisa com IA com o Espaço configurável do CSM .

Realces

Saiba como Espaço destaca a função com Espaço configurável.

Os realces fornecem uma cor de fundo que expressa visualmente o status de um valor realçado. O status escolhido determina o realce da cor.

Destaque as tabelas correspondentes

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_highlighted_value	sys_highlighted_value sys_ux_highlighted_value_config sys_ux_m2m_highlighted_value_config

Para migrar seus destaques, adicione uma etapa extra nos valores realçados personalizados para Espaço configurável.

Tradução automática

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

Uma configuração de valor realçado adicional é fornecida pronta para uso, Configuração do valor realçado do Espaço configurável do CSM/FSM.

- Os valores realçados legados nos cabeçalhos de formulário funcionam sem modificação, mas podem afetar a funcionalidade de Espaço configurável.
- Os valores realçados devem ser adicionados a uma configuração de valor realçado para aparecer em Espaço configurável.

Para obter mais informações, consulte Configure um valor realçado .

Listas

Saiba mais sobre como Espaço lista a função com Espaço configurável.

A exibição de lista exibe listas filtradas de registros, como Todas as tarefas, Tarefas em aberto e Minhas tarefas. Ao configurar categorias de lista e listas filtradas, você ajuda seus agentes a encontrar rapidamente os registros nos quais precisam trabalhar. Configure seu Espaço lista as configurações em Espaço configurável.

Configuração do menu de lista

A Configuração do menu é um contêiner que hospeda as configurações padrão do menu de lista que consiste em categorias e filtros.

Tabelas correspondentes do Menu de lista

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
Nenhuma tabela correspondente	sys_ux_list_menu_config

A configuração do Menu de lista é adicionada por padrão a Espaço configurável. Associe sua lista e categorias de lista a esta configuração.

Categorias de lista

As categorias de lista permitem agrupar registros para que os agentes possam encontrar os registros nos quais precisam trabalhar.

Tabelas correspondentes da categoria de lista

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_list_category	sys_ux_list_category

Listas filtradas

As listas filtradas permitem agrupar registros que ajudam os agentes a fazer o trabalho com mais eficiência.

Tabelas correspondentes da lista filtrada

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_list	sys_ux_list

Nota:
Funções e grupos são definidos na tabela UIB e não são aplicáveis.

Tradução automática

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

As funções e o acesso permitem que você defina o público de cada uma das listas definidas nos filtros de lista.

Tabelas correspondentes de função e acesso

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_list	sys_ux_appliability_m2m_list

Para migrar funções e acesso, selecione uma lista filtrada e escolha o público.

Faixas de opções

Saiba como Espaço do agente do CSM as faixas funcionam com Espaço configurável do CSM.

As faixas de opções ajudam os agentes a verificar rapidamente informações relevantes sobre um registro, como uma linha do tempo, um usuário ou um resumo do cliente.

Tabelas correspondentes da faixa de opções

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_ribbon_setting	sys_aw_ribbon_setting sys_ux_ribbon_config sys_ux_ribbon_config_setting

Widgets da faixa de opções legadas funcionam em Espaço configurável do CSM, mas não as configurações da faixa de opções legadas. Adicione configurações da faixa de opções a uma configuração da faixa de opções para aparecer no CSM Configurável Espaço.

Para obter mais informações, consulte Defina uma configuração da faixa de opções no Espaço configurável .

Barra de ação de IU

Saiba como Espaço Funções do componente Ações de IU com Espaço configurável.

As ações de IU incluem botões personalizados, itens de menu e limitação de acesso a formulários com base na função do usuário. O componente Barra de ação de IU substitui o componente Ações de IU em Espaço.

Tabelas correspondentes da barra de ação de IU

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_ui_action	sys_ux_form_action

Para migrar ações de IU, cada ação de IU deve ter uma ação de formulário correspondente para usar ações de IU em Espaço configurável.

Para obter mais informações, consulte Configure uma ação de formulário no Espaço configurável .

Roteamento e atribuição de casos

Configure Advanced Work Assignment (AWA) para rotear automaticamente casos para os agentes de atendimento ao cliente apropriados no Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

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

Configuração do Advanced Work Assignment para o Espaço configurável do CSM

Tópico	Descrição
Exploring Advanced Work Assignment	Saiba mais sobre a ferramenta AWA, incluindo conceitos como atribuição de trabalho e regras de atribuição, canais de serviço, itens de trabalho e filas de itens de trabalho e capacidade do agente.
AWA para CSM	Use o AWA para atribuir trabalho automaticamente aos seus agentes com base na disponibilidade, capacidade e habilidades. O AWA envia por Push a agentes qualificados usando filas, condições de roteamento e critérios de atribuição de item de trabalho definidos por você. Os agentes veem suas atribuições na caixa de entrada do Espaço configurável do CSM.
Configure um canal de serviço Advanced Work Assignment para atribuir tarefas de caso	Configure um canal de serviço Advanced Work Assignment (AWA) que você pode usar para atribuir tarefas de caso a usuários disponíveis.
Configure filas do AWA para a função de contato do proxy	Modifique as filas Advanced Work Assignment e adicione condições de roteamento compatíveis com contato do proxy função. Esta função permite que os funcionários criem casos para contas e contatos de clientes. Os funcionários também podem ser contatos de caso proxy em nome dos clientes.

AWA para CSM

Use ServiceNow® Atribuição avançada de trabalho(AWA) para Customer Service Management recurso para atribuir itens de trabalho automaticamente aos agentes com base em disponibilidade, capacidade e habilidades. O AWA para CSM envia o trabalho para agentes qualificados usando filas de item de trabalho, condições de roteamento e critérios de atribuição definidos por você. Os agentes veem suas atribuições na caixa de entrada do Espaço do agente.

Plug-ins

O recurso Advanced Work Assignment para CSM está disponível com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

Para usar o recurso de atribuição baseada em turno para casos de atendimento ao cliente, você deve habilitar o plug-in Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente (com.snc.wfo.csm), além do plug-in Advanced Work Assignment (com.glide.awa). Para obter mais informações, consulte Ativar Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Para usar o recurso de bate-papo com Advanced Work Assignment para CSM, você também deve ativar o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).

Para obter mais informações, consulte Ative plug-ins relacionados para Advanced Work Assignment .

Layouts de caixa de entrada

Três layouts de caixa de entrada de bate-papo estão incluídos com o canal de serviço de bate-papo.

Tradução automática

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

Layouts de bate-papo e campos no canal Serviço de bate-papo

Layout de bate-papo	Campos Incluídos
Layout de bate-papo padrão	Descrição resumida
Layout de bate-papo do contato	Descrição resumida, Contato, Conta
Layout de bate-papo do consumidor	Descrição resumida, Consumidor

Dois layouts de caixa de entrada de caso estão incluídos com o canal de serviço de caso.

Layouts de caso e campos no canal de serviço de caso

Layout do caso	Campos Incluídos
Layout de Caso Padrão	Descrição resumida, Contato, Conta, Prioridade, Categoria
Layout de Caso do Consumidor	Descrição resumida, Consumidor, Prioridade, Categoria

Dimensionamento de item de trabalho variável

As organizações podem querer dimensionar os casos com base na complexidade do caso, no tempo e no esforço necessários para concluir o trabalho. Isso ajuda a estimar a utilização do agente com precisão. A atribuição de trabalho avançada atualmente trata cada caso como uma unidade de trabalho. No entanto, às vezes, determinados casos podem exigir mais trabalho do que outros. Esses casos podem ser responsáveis por uma parcela maior da capacidade de um agente. O dimensionamento do item de trabalho permite dimensionar o caso de forma diferente com base nos atributos do caso. Para obter mais informações, consulte Capacidade e utilização do canal de serviço .

Afinidade do agente

A afinidade do agente é um aprimoramento da atribuição de trabalho avançada que permite simplificar o roteamento de itens de trabalho. O Advanced Work Assignment atribui automaticamente itens de trabalho com base no histórico, baseado em tarefa ou afinidade da equipe de conta. Para obter mais informações sobre afinidade de agente, consulte Usando Afinidade do agente .

Tópicos relacionados

Advanced Work Assignment

Configure um canal de serviço Advanced Work Assignment para atribuir tarefas de caso

Configure um canal de serviço Advanced Work Assignment (AWA) que você pode usar para atribuir tarefas de caso a usuários disponíveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Você pode usar Atribuição de trabalho avançada (AWA) recurso para atribuir automaticamente itens de trabalho aos usuários com base em sua disponibilidade e capacidade.

O AWA atribui itens de trabalho usando grupos de atribuição. Portanto, é importante que seus usuários e grupos sejam configurados 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.

- Determine o grupo de atribuição a ser usado na configuração do canal de serviço do AWA e adicione usuários a este grupo.
- Adicione **Grupo de atribuição** Para a exibição do formulário Tarefa do caso e tornar o campo obrigatório.
- Certifique-se de que os usuários no grupo de atribuição tenham acesso às tarefas do caso.

Nota:
Por padrão, o CSM usa grupos de atribuição para controlar a visibilidade das tarefas do caso. Portanto, a lógica para atribuir uma tarefa de caso ao grupo de atribuição correto é acionada quando uma tarefa de caso é criada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A configuração de um canal de serviço envolve várias etapas, que são detalhadas no procedimento a seguir. Quando a configuração do canal de serviço estiver concluída, você poderá usar o AWA para atribuir tarefas de caso recém-criadas que:

- Não foram atribuídos.
- Atenda às condições especificadas no canal de serviço.
- Selecione o grupo de atribuição do AWA configurado em **Grupo de atribuição** Campo no formulário Tarefa do caso.

Procedimento

1. Crie o canal de serviço de tarefa do caso.

   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Canais de Serviço** e clique em **Novo** .

   b. Preencha os campos no formulário Canal de serviço.

Nova descrição do campo do canal de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome do canal de serviço que você está configurando. Por exemplo, Tarefa do caso.
Ordem da caixa de entrada	Ordem na qual os itens do canal aparecem na caixa de entrada do usuário. . **Ordem da caixa de entrada** o campo é um número inteiro tipo de campo . Este campo pode armazenar números inteiros.
Aplicação	Nome da aplicação. Para o canal Tarefa do caso, selecione Atendimento ao cliente.
Ativo	Opção de ativação do canal de serviço. Quando você seleciona essa opção, as filas associadas do canal de serviço podem começar a aceitar itens de trabalho.
Descrição resumida	Breve descrição do canal de serviço.
Tabela	Tabela que armazena os registros do canal de serviço. Para rotear tarefas de caso, selecione a tabela Tarefa (sn_customerservice_task).
Atribuir ao campo	Campo que faz referência ao usuário ao qual o item está atribuído. Para a tabela Tarefa, este campo é **Atribuído a.** campo (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.

Campo	Descrição
Campo grupo de atribuição	Campo que faz referência ao grupo de atribuição ao qual o item está atribuído. Para a tabela Tarefa, este campo é **Grupo de atribuição** campo.
Condição avançada	Se estiver habilitado, as condições avançadas que se aplicam ao canal. Para tarefas de caso, o caso primário está ativo: **[Ativo] [é] [verdadeiro]** .
Tamanho do item de trabalho padrão	Capacidade de um usuário que será usada se este item de trabalho for atribuído. O padrão é 1.
Capacidade padrão	Número de itens atribuídos automaticamente a agentes (substituições pendentes). O padrão para este campo depende do tipo de item de trabalho.
Condição de utilização	Condição que determina o que constitui um item ativo que conta para a carga de trabalho/capacidade do usuário. Para tarefas de caso: **[Estado] [Não é] [Encerrado]** .

c. Clique em **Enviar**.
O sistema adiciona o canal de Tarefa de Caso à lista Canais de serviço.

Para obter mais informações sobre como criar um canal de serviço do AWA, consulte Crie um canal de serviço .

2. Configure o layout do cartão da caixa de entrada da tarefa do caso.

a. Clique em **Tarefa do Caso** Na lista Canal de serviço para abrir o registro.

b. Na lista relacionada Layout da caixa de entrada, clique em **Layout de tarefa de caso padrão** .

c. Adicione os seguintes campos ao layout do cartão.

- **Campo 1**: Número
- **Campo 2** Assunto
- **Campo 3** Número primário

d. Clique em **Atualizar**.

Para obter mais informações sobre como configurar o layout do cartão, consulte Criar ou modificar um layout de caixa de entrada .

3. Crie uma fila para o canal de serviço de tarefa de caso.

a. Na lista relacionada Fila, clique em **Novo** .

b. Preencha os seguintes campos no formulário Fila.

Descrição do campo da lista relacionada à fila

Campo	Descrição
Nome	Nome da fila. Por exemplo, Atribuição de tarefa do caso.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve explicação da fila. Por exemplo, atribua tarefas de caso a usuários de middle office.

c. Clique em **Enviar**.

Para obter mais informações sobre como configurar uma fila, consulte Crie uma fila de item de trabalho .

4. Crie uma regra de atribuição para a fila de atribuição de tarefa do caso.

a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Regras de atribuição** e clique em **Novo** .

b. Preencha os campos no formulário Regra de atribuição.

Nova descrição do campo de regras de atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de atribuição.
Descrição resumida	Breve descrição da regra de atribuição. Por exemplo, atribua as tarefas do caso com base nesta configuração.
Atribuir por	Tipo de atribuição. Selecione **Maior capacidade** , que roteia um item de trabalho para o usuário que tem a maior disponibilidade para lidar com o trabalho.
Permitir que os agentes rejeitem	Na seção Formulário de tratamento de rejeição, habilite esta caixa de seleção para permitir que os usuários rejeitem itens de trabalho em sua caixa de entrada.

c. Clique em **Enviar**.

Para obter mais informações sobre como criar uma regra de atribuição, consulte Configurar regras de atribuição de agente .

5. Crie um grupo para a fila de atribuição de tarefa do caso.

a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Gestão** > **Grupos** e clique em **Novo** .

b. Preencha os campos no formulário Grupo e clique em **Enviar** .

c. Clique no grupo para exibir o formulário Grupo.

d. Na lista relacionada Membros do grupo, adicione usuários ao grupo.
Os usuários que você adiciona ao grupo para a fila de atribuição de tarefa de caso exigem as seguintes funções:

- Agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent)
- Agente AWA (awa_agent)

Para obter mais informações sobre como criar um grupo, consulte Crie ou modifique grupos para filas de atribuição de trabalho avançada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Associe a regra de atribuição à fila de atribuição de tarefa do caso.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas** E clique na fila Atribuição de tarefa do caso.
   b. Na lista relacionada Qualificação de atribuição no formulário Fila, clique em **Novo** .
   c. Selecione a regra de atribuição de tarefa de caso em **Regra de atribuição de agente** campo.
   d. Selecione o grupo de atribuição de tarefa do caso no **Grupos** campo.
   e. Clique em **Enviar**.
7. Ative o canal de serviço.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.
   b. Clique em **Disponível** estado de presença e adicione o canal de serviço de tarefa de caso ao **Selecionado** coluna.
   c. Clique em **Atualizar**.

   Depois que o canal de serviço for ativado, você poderá usá-lo para atribuir itens de trabalho. Para obter mais informações, consulte Canais de serviço .

Configure filas do AWA para a função de contato do proxy

Modifique as filas Advanced Work Assignment e adicione condições de roteamento compatíveis com a função de contato do proxy e o. **Contato interno** Campo no formulário Caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modifique as seguintes filas do AWA:

- Para o canal de serviço de caso: Casos de atendimento ao cliente
- Para o canal de serviço de bate-papo: Atendimento ao cliente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione **Casos de Atendimento ao cliente** fila.
3. Em **Condição de roteamento do item de trabalho** , adicione a seguinte condição OU: **O contato interno não está vazio** .
4. Clique em **Atualizar**.
5. Selecione **Atendimento ao cliente** fila.
6. Em **Condição de roteamento do item de trabalho** , adicione a seguinte condição OU: **As funções é sn_customerservice.proxy_contact** .
7. Clique em **Atualizar**.

Ferramentas do agente

Permita que os agentes resolvam casos de forma rápida e eficiente fornecendo ferramentas, como Decisões guiadas, Playbooks, registros relacionados dinâmicos e Central 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.

Configurar ferramentas do agente

Ferramenta	Descrição
Decisões guiadas	Configure processos estruturados de solução de problemas para ajudar os agentes a resolver problemas complexos de maneira consistente.
Playbooks	Configure playbooks para fornecer aos agentes orientação passo a passo para resolver tipos específicos de casos de atendimento ao cliente, incluindo casos de integração, reclamação e suporte ao produto.
Registros relacionados dinâmicos	Configure o recurso de registros relacionados dinâmicos para exibir registros relacionados no painel lateral contextual no Espaço configurável do CSM. Esses registros mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook.
Central do cliente	Configure as exibições Informações do cliente e Histórico do cliente na Central do cliente para fornecer aos agentes todas as informações sobre um cliente em um local central.
Atendimento ao cliente	Configure e personalize o aplicativo para celular Atendimento ao cliente para agentes que usam a instância do aplicativo em seus dispositivos móveis.

Configuração da Decisões guiadas

Crie processos estruturados de solução de problemas para seus agentes por meio do ServiceNow® Decisões guiadas Aplicação de experiência. Ajude seus agentes a resolver problemas complexos de maneira consistente.

. Decisões guiadas A aplicação Experience é uma ferramenta para criar e executar fluxos de árvore de decisão. Uma árvore de decisão orienta um agente por um processo de solução de problemas com base em um contexto de registro. O processo faz uma série de perguntas e o agente fornece as respostas. Com base nessas respostas, o agente recebe orientação sobre as próximas etapas a serem executadas no processo de resolução. Os agentes podem resolver problemas complexos com mais rapidez e eficiência. Para obter mais informações, consulte Árvores de decisão na Decisão assistida.

Cenários para usar árvores de decisão

As árvores de decisão podem ajudar os agentes a resolver os seguintes tipos de problemas do cliente:

- Solucione problemas de um dispositivo defeituoso, como um laptop que não funciona. Use uma árvore de decisão para encontrar a causa e fornecer uma correção para o cliente.
- Revise uma solicitação de reembolso. Use uma árvore de decisão para determinar se o cliente está qualificado para um reembolso, o que pode incluir a verificação de exceções e a criação de tarefas.
- Redefinir a senha de um cliente. Use uma árvore de decisão para orientar o agente pelo processo, como verificar a identidade do cliente, tentar outras opções e, se necessário, redefinir a senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um exemplo de configuração de ponta a ponta de uma árvore de decisão para um cenário específico, consulte Configuração de exemplo de uma árvore de decisão.

Recursos do Decisões guiadas

- Reutilize valores em uma árvore de decisão vinculando entradas em nós de pergunta e orientação. Você também pode vincular entradas de uma árvore secundária a uma árvore primária.
- Vincule uma árvore de decisão ativada à sua árvore de decisão atual para reutilizar outras árvores de decisão e reduzir o esforço na criação de novas. A árvore de decisão vinculada atua como uma árvore secundária para a árvore de decisão atual.
- Permita que os usuários editem suas respostas nos nós de pergunta anteriores ou em um nó de orientação.

  Em uma árvore de decisão aninhada, os usuários podem navegar de volta para o nó anterior de uma árvore primária a partir de uma árvore secundária.

Decisões guiadas experiências

. Decisões guiadas A aplicação Experience fornece duas experiências diferentes para criar e editar árvores de decisão: Por meio de Criador de fluxogramas de decisão ou IU principal.

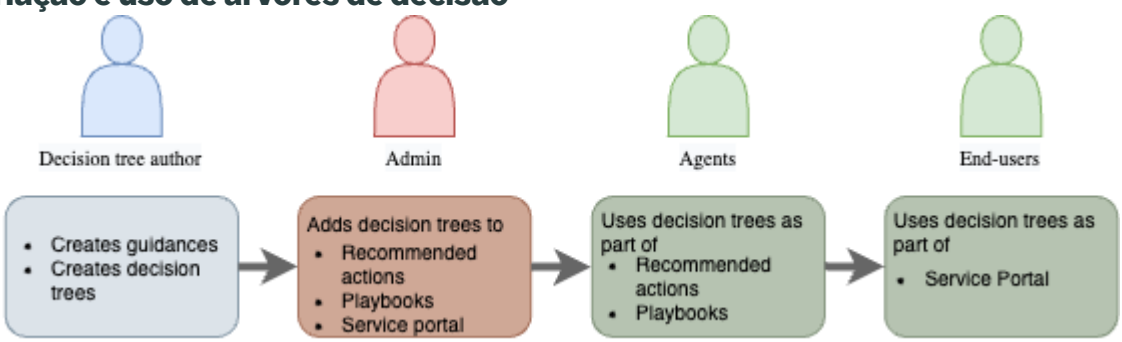
- Crie uma representação gráfica diagramática dos nós e seus caminhos em um processo de solução de problemas por meio do Criador de fluxogramas de decisão. Para obter mais informações, consulte Árvores de decisão no Construtor de árvore de decisão .
- Use formulários e listas e edite árvores de decisão existentes por meio do IU principal. Para obter mais informações, consulte Árvores de decisão na IU principal .

Configurando o. Decisões guiadas Aplicação de experiência

Como administrador, configure o. Decisões guiadas Aplicação Experience para permitir que os usuários criem e executem árvores de decisão concluindo as seguintes tarefas de configuração:

- Instale o. Decisões guiadas Aplicação de experiência.
- Atribua funções a usuários de Decisões guiadas - Use funções para controlar o acesso ao Decisões guiadas recursos e informações.
- Instalar a aplicação Ações recomendadas - Permite que as árvores de decisão sejam executadas como ações recomendadas.

Criação e uso de árvores de decisão



Usuários com a função de autor da árvore de decisão (decision_tree_author) criam árvores de decisão. Depois de criar uma árvore de decisão, a árvore de decisão é implementada

Tradução automática

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

adicionando-a a uma ação recomendada, playbook ou Portal de serviços. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Crie uma árvore de decisão no Construtor de árvore de decisão
- Edite uma árvore de decisão na IU principal
- Adicionar Decisões guiadas para playbooks
- Adicionar Decisões guiadas a Ações recomendadas
- Adicionar Decisões guiadas a Portal de serviços

Os agentes interagem com árvores de decisão como parte de um ação recomendada ou como parte de um playbook em um registro, como um caso.

Clientes e usuários finais interagem com árvores de decisão no Portal de serviços.

Para decisões guiadas que são adicionadas aos playbooks, os agentes podem trabalhar nas árvores de decisão e concluir as ações sugeridas na orientação como parte de uma fase ou atividade do playbook. A forma como o agente interage com a árvore de decisão depende da configuração do playbook. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Usar Decisões guiadas nos playbooks para resolver casos
- Usar Decisões guiadas em ações recomendadas para resolver casos

Solicitar aplicativos do 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 .

Árvores de decisão na Decisão assistida

As árvores de decisão e as orientações permitem que os agentes trabalhem em um processo estruturado de solução de problemas para resolver os problemas do cliente com mais rapidez e fornecer resolução padronizada.

Árvores de decisão

Uma árvore de decisão é um processo de várias etapas que inclui uma série de perguntas, respostas e uma orientação para um agente seguir. Este processo é composto por diferentes elementos da árvore de decisão, incluindo nós, entradas e caminhos. Para obter mais informações, consulte Elementos da árvore de decisão.

As árvores de decisão contêm diferentes tipos de nós. Os nós de decisão representam uma ou mais perguntas. Os nós de orientação fornecem recomendações aos agentes. Cada árvore de decisão tem um nó raiz chamado nó inicial. Cada nó inclui um caminho para o próximo nó. Com base nas respostas às perguntas, cada nó de decisão leva a um resultado, que pode ser uma orientação, uma pergunta de acompanhamento ou outra árvore de decisão.

Orientações

Uma orientação é uma ação que um agente pode executar ou informações que um agente pode compartilhar. Por exemplo, uma orientação pode recomendar que o agente possa compartilhar um artigo de conhecimento ou criar uma ordem de serviço. Os agentes podem executar a ação clicando em um botão no cartão.

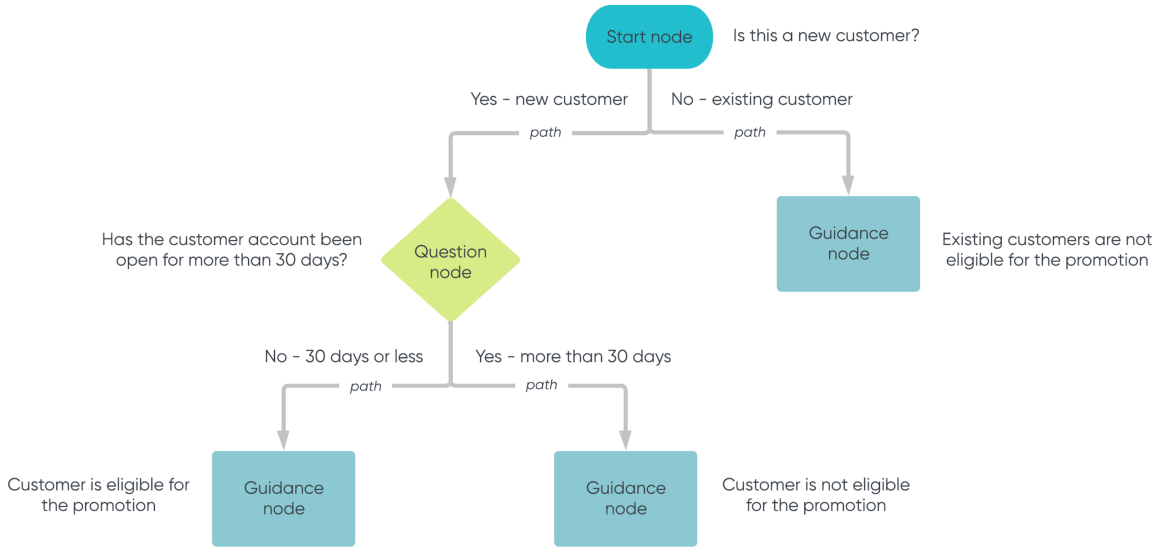
Tradução automática

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

O exemplo a seguir usa um fluxograma para mostrar a estrutura de uma árvore de decisão que determina a qualificação do cliente para uma promoção. Esta promoção está disponível para clientes que abriram suas contas nos últimos 30 dias.

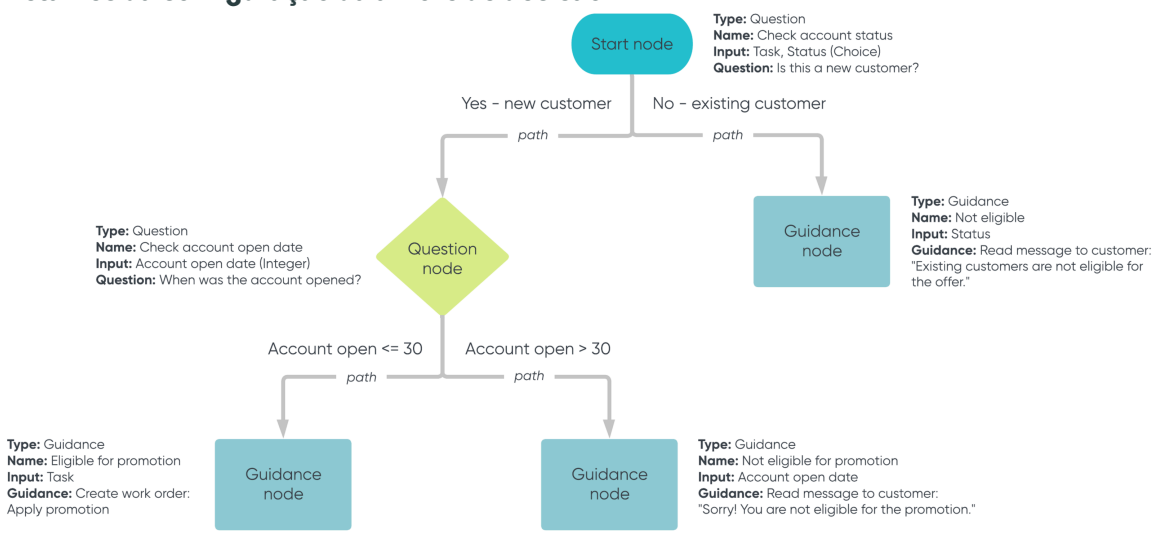
Árvore de decisão para avaliar a qualificação do cliente



O agente pode selecionar um dos dois caminhos para responder à pergunta "Este é um novo cliente?"

- . **Não** o caminho indica que o cliente não está qualificado para a promoção.
- . **Sim** o caminho faz uma pergunta adicional para determinar se a conta está aberta há mais de 30 dias.
  - Se **Sim** , o cliente não está qualificado para a promoção.
  - Se **Não** , o cliente está qualificado para receber a promoção.

Detalhes da configuração da árvore de decisão



Para obter mais informações sobre como criar uma árvore de decisão, consulte os seguintes tópicos:

Tradução automática

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

- Configurar árvores de decisão no Construtor de árvore de decisão
- Crie uma árvore de decisão na IU principal

Elementos da árvore de decisão

As árvores de decisão são compostas por vários tipos de elementos, incluindo nós, entradas e caminhos.

As árvores de decisão são criadas usando elementos diferentes, que são descritos na tabela a seguir. A terminologia desses elementos difere um pouco entre Criador de fluxogramas de decisão e. IU principal mas as definições permanecem as mesmas. Para obter mais informações sobre nós e caminhos da árvore de decisão, consulte Nós da árvore de decisão e. Caminhos da árvore de decisão.

Termos de IU principais, termos do construtor de árvore de decisão e definições

IU principal **termo**	Criador de fluxogramas de decisão **termo**	**Definição**
Árvore de decisão	Árvore de decisão	Um processo de várias etapas que inclui uma série de perguntas e respostas. Com base nas respostas, cada pergunta em uma árvore de decisão leva a outra pergunta, a uma orientação para o agente seguir ou a outra árvore de decisão.
Nó	Nó	Um nó é um ponto em uma árvore de decisão. Você pode criar diferentes tipos de nós, dependendo do que está acontecendo nesse ponto na árvore. Os tipos de nó incluem o seguinte: • Nó Inicial • Nó da pergunta • Nó de orientação • Nó de vinculação
Nó Inicial	Nó Inicial	O primeiro nó em uma árvore de decisão. Quando você cria uma árvore de decisão, o sistema cria automaticamente o nó inicial. O nó inicial pode ser uma pergunta ou uma tarefa.
Nó de decisão	Nó da pergunta (Ao adicionar um nó e selecionar **Faça aos usuários pelo menos uma pergunta** na janela pop-up)	Este tipo de nó representa uma ou mais perguntas. As respostas às perguntas levam a um resultado, que pode ser outra pergunta, uma orientação ou outra árvore de decisão.
Nó de orientação	Nó de orientação	Este tipo de nó tem uma referência a uma orientação, que fornece uma recomendação a um 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.

Termos de IU principais, termos do construtor de árvore de decisão e definições

IU principal **termo**	Criador de fluxogramas de decisão **termo**	**Definição**
	(Ao adicionar um nó e selecionar **Propor uma orientação como resultado** na janela pop-up)	
Nó de vinculação	Nó de vinculação (Ao adicionar um nó e selecionar **Vincular árvore de decisão** na janela pop-up)	Um nó de vinculação inclui uma referência a outra árvore de decisão. Essa vinculação conecta a execução da árvore de decisão primária a outra árvore de decisão quando uma condição específica é atendida.
Orientação	Orientação	Uma ação que um agente pode executar ou informações que um agente pode compartilhar. Você pode selecionar orientações incluídas com Decisões guiadas Plug-in Experience ou você pode Crie uma orientação no IU principal.
Entrada de decisão	Pergunta ou instrução	Uma pergunta ou instrução com um tipo de resposta configurado. Ao trabalhar em uma árvore de decisão, um agente pode fornecer uma resposta para a pergunta no formato do tipo de resposta que você configura.
Tipo de entrada	Tipo de resposta	O tipo de dados que a pergunta em um nó de pergunta pode aceitar como resposta, como cadeia de caracteres, número inteiro ou opção. Para obter uma lista de tipos de entrada compatíveis, consulte Tipos de resposta para perguntas.
Mapeamento de entrada de decisão	Entrada de link	Vincular entradas de um nó de árvore de decisão a outro para reutilizar valores de entrada em nós de árvore de decisão anteriores.
Rótulo (para um nó)	Nome do nó	O nome de uma pergunta, orientação ou nó de vinculação. Em Criador de fluxogramas de decisão este nome aparece no nó na tela.
Tipo (para um nó)	Finalidade do nó	O tipo de um nó no registro do nó da árvore de decisão em IU principal. A finalidade de um nó no painel direito em Criador de fluxogramas de decisão.

Tradução automática

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

Termos de IU principais, termos do construtor de árvore de decisão e definições

IU principal **termo**	Criador de fluxogramas de decisão **termo**	**Definição**
		• Nó da pergunta: Faça aos usuários pelo menos uma pergunta • Nó de orientação: Propor uma orientação como resultado
Não aplicável	Caminho	Um caminho conecta dois nós em uma árvore de decisão ou nó de pergunta ao nó inicial da próxima árvore de decisão. Um caminho é criado e associado a um nó e representa o resultado potencial desse nó.
Caminho de decisão	Não aplicável	Um caminho que fornece possíveis resultados de um nó de decisão. Um caminho de decisão vincula um nó de decisão ao próximo nó do tipo decisão.
Caminho de orientação	Não aplicável	Um caminho que vincula um nó de decisão ao próximo nó do tipo orientação.
Caminho de vinculação	Não aplicável	Um caminho que vincula um nó de decisão ao nó inicial da próxima árvore de decisão.
Ordem	Prioridade do caminho	A prioridade na qual o caminho é executado.

Nós da árvore de decisão

As árvores de decisão incluem vários tipos de nós, incluindo nós iniciais, nós de pergunta, nós de orientação e nós de vinculação.

Uma árvore de decisão começa com um nó inicial, que apresenta o primeiro conjunto de perguntas a um agente. Normalmente, o nó inicial é seguido por um nó de pergunta, que faz outro conjunto de perguntas. Um nó de pergunta pode ser seguido por outro nó de pergunta, um nó de orientação, que fornece uma recomendação para um agente, ou por um nó de vinculação, que inclui uma referência a outra árvore de decisão.

Você pode permitir que os agentes modifiquem suas respostas nos nós anteriores:

- Os agentes podem voltar para o nó anterior selecionando **Voltar** botão.
- Os agentes podem pular para qualquer nó anterior selecionando o ícone Editar Na guia Exibir minhas respostas.

Para obter mais informações, consulte Crie uma árvore de decisão em IU principal e Adicione perguntas ou instruções a uma árvore de decisão.

Nós iniciais

Um nó inicial é o primeiro nó em uma árvore de decisão. Ao criar uma árvore de decisão, você fornece nomes internos e externos, um título e uma descrição resumida e um nome para o rótulo da ação. Depois de salvar o registro, o sistema cria a árvore de decisão e o nó inicial. Você pode usar este nó inicial para criar o restante da árvore de decisão.

Um nó inicial inclui pelo menos uma pergunta. Um nó inicial sempre tem uma entrada de tarefa do tipo de referência para que você possa reutilizar a entrada de tarefa em outros nós de decisão ou orientação por meio de entradas de vinculação. A entrada 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.

inclui uma referência à tabela que armazena o tipo de registro em que o agente está trabalhando.

Nós de decisão ou pergunta

Um nó de pergunta faz uma ou mais perguntas. A resposta à pergunta leva a um resultado, que pode ser outra pergunta, uma orientação para o usuário seguir ou outra árvore de decisão.

Um nó de pergunta apresenta ao agente uma pergunta ou instruções a serem seguidas para avaliar a situação do cliente e fornecer a solução certa. Você pode adicionar formatação HTML, como imagens, links ou formatação de texto ao nó da pergunta. Exemplos de perguntas ou instruções típicas incluem:

- Para redefinir uma senha: "Qual é o ID da conta do cliente?"
- Para solucionar problemas de um dispositivo com defeito: "Qual é o tipo de dispositivo ou o número do modelo?"

As respostas às perguntas são usadas para criar condições de caminho.

Para obter mais informações sobre os tipos de resposta disponíveis, consulte Tipos de resposta para perguntas.

Nota:
O uso de tipos de entrada incompatíveis pode causar erros na experiência de tempo de execução.

Nós de orientação

Um nó de orientação propõe uma solução para o problema de um cliente por meio de uma referência a uma orientação, que fornece uma recomendação a um agente. Exemplos de orientação incluem recomendar um artigo de conhecimento, criar uma ordem de serviço ou escalar um caso.

Um nó de orientação pode ser seguido somente por um nó de pergunta. A execução da árvore de decisão continua depois que o agente executa a orientação e o histórico de orientação é marcado como concluído. Você pode usar um nó de pergunta para conectar dois nós de orientação.

Uma orientação pode ter saídas, que impulsionam a tomada de decisão adicional. Com uma orientação, você pode fazer o seguinte:

- Defina variáveis de saída.
- Defina valores para as variáveis de saída, que são mapeadas no fluxo do plano de automação para orientação pela ação de fluxo Atribuir saídas de orientação.
- Conecte a orientação ao próximo nó do nó de orientação.
- Mapeie as saídas da orientação para as entradas do próximo nó de orientação.

Para obter descrições das orientações disponíveis, consulte Orientações incluídas na aplicação Guided Decisions Experience .

Usuários com a função de autor da árvore de decisão também podem criar orientações para reutilizar em árvores de decisão ou ações recomendadas. Para obter mais informações, consulte Crie uma orientação no IU principal.

Tradução automática

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

Vinculando nós

Um nó de vinculação inclui uma referência a outra árvore de decisão. Este tipo de nó conecta a execução da árvore de decisão primária a outra árvore de decisão quando uma condição definida é atendida.

Vincular a outra árvore de decisão é útil para solução de problemas complexos ou para solução de problemas que requer várias fases.

Um nó de vinculação inclui os seguintes elementos:

- Uma árvore de decisão vinculada, em que a execução da árvore de decisão primária continua depois que este nó é atingido.
- Mapeamento de entrada, que mapeia as entradas dos nós que precedem o nó de vinculação para o nó inicial da árvore de decisão vinculada.
- Um caminho que conecta o nó de pergunta anterior ao nó inicial da árvore secundária.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Para Criador de fluxogramas de decisão: Vincular uma árvore de decisão ativada a esta árvore de decisão.
- Para IU principal: Vincular outra árvore de decisão a esta árvore de decisão

Vinculando entradas em nós da árvore de decisão

A vinculação de entradas permite que os autores da árvore de decisão reutilizem valores de entrada (respostas) de nós anteriores.

Vinculando entradas em questão e vinculando nós

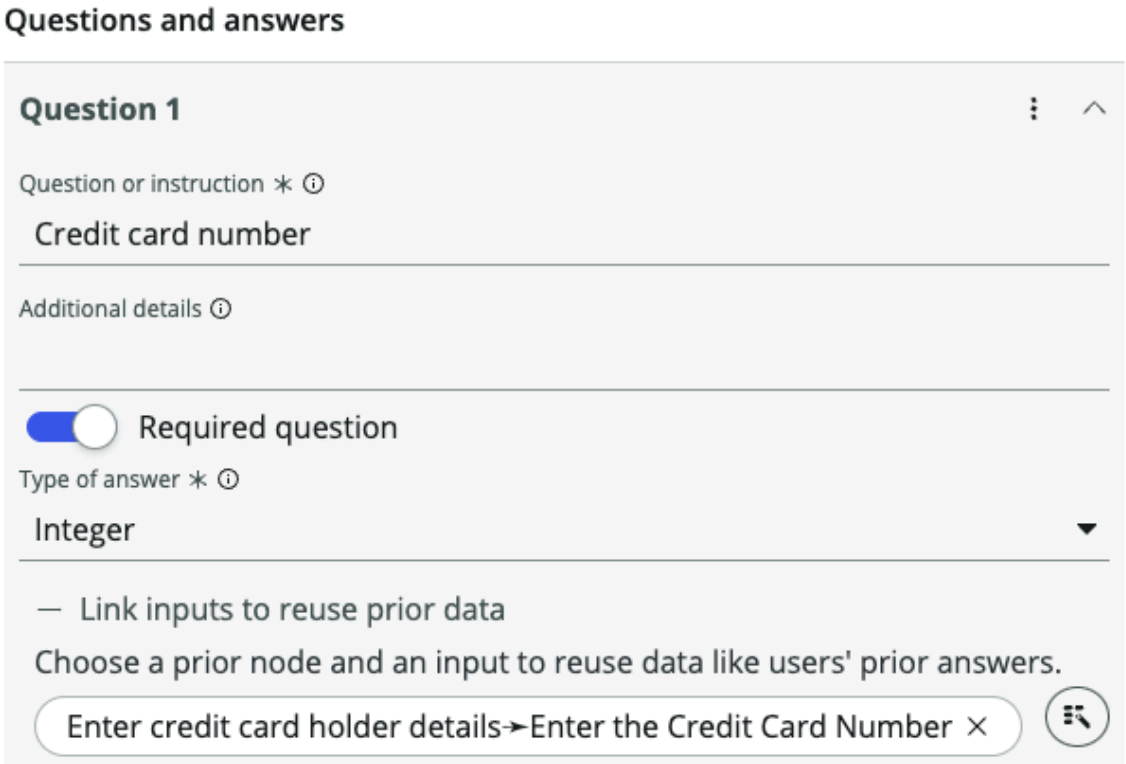
A maioria das perguntas é apresentada a um agente para fornecer respostas. Quando você vincula uma entrada a outra entrada, a pergunta não é exibida para o agente. Como a entrada reutiliza valores da entrada à qual está vinculada, o agente não precisa fornecer nenhuma resposta.

Semelhante a outras entradas, você pode usar entradas vinculadas para criar condições de caminho.

Tradução automática

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

Exemplo de vinculação de entradas em um nó de pergunta

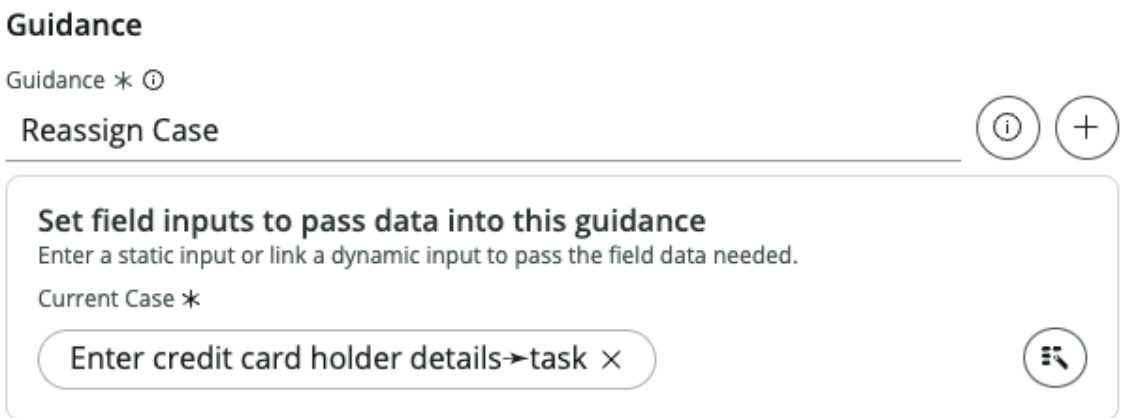


Por exemplo, se você já perguntou o número do cartão de crédito no nó inicial, poderá reutilizar essa entrada no nó Pergunta a seguir. Esta pergunta não é apresentada ao agente novamente e o valor é preenchido automaticamente durante o tempo de execução.

Vinculando entradas em nós de orientação

Vinculando entradas, você pode reutilizar as respostas fornecidas pelo cliente para fornecer valores de entrada para as entradas de orientação. Você pode vincular a entrada da tarefa no nó inicial às entradas de orientação para passar as informações sobre o registro no qual o agente está trabalhando.

Exemplo de vinculação de entradas em um nó de orientação



Por exemplo, você pode conectar a entrada de tarefa do nó inicial à orientação a seguir. A entrada da tarefa contém uma referência do registro em que o agente está trabalhando em um espaço. Você precisa de um número de caso, que é fornecido pela entrada da tarefa, para reatribuir o caso a outra pessoa.

Tradução automática

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

Na maioria dos casos, você só pode vincular entradas a outras entradas de nó anteriores do mesmo tipo. Por exemplo, você pode vincular um tipo de campo de entrada de cadeia de caracteres a outro tipo de campo de entrada de cadeia de caracteres.

. Decisões guiadas A aplicação Experience oferece suporte aos seguintes casos especiais.

Casos compatíveis com as Decisões guiadas

Tipo de entrada	Descrição
Tipo de campo de entrada de cadeia de caracteres	Aceita qualquer tipo de campo a ser vinculado. Por exemplo, a cadeia de caracteres aceita número inteiro, decimal, opção e outros. Cadeia de caracteres é um campo de texto que aceita caracteres.
Tipo de campo de entrada de referência	Aceita somente o tipo de referência de campo. Você pode vincular tipos de entrada de referência somente se a tabela de entrada do nó de pergunta atual corresponder à tabela de entrada do nó anterior no mesmo nível ou no nível secundário. Por exemplo, a tabela Tarefa pode ser vinculada à tabela Tarefa ou a tabela Tarefa pode ser vinculada à tabela Caso, que é secundária da tabela Tarefa.
Tipo de campo de entrada de escolha	Aceita o tipo de opção e o tipo de cadeia de caracteres porque uma opção em uma lista de seleção é uma cadeia de caracteres.
Tipos de campo de entrada Data e Data/Hora	Aceita os seguintes tipos: • glide_date_time • glide_date • data • data/hora • due_date • calendário

Nota:

. Decisões guiadas A aplicação Experience não é compatível com glide_var campos de digite para mapear para qualquer entrada.

Caminhos da árvore de decisão

Um caminho é criado e associado a um nó e representa o resultado potencial desse nó.

Ao criar um caminho, você fornece um nome, uma prioridade e as condições do caminho.

Campo	Descrição
Nome do caminho	O nome do caminho aparece na árvore de decisão.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Prioridade do caminho	A prioridade determina qual caminho e suas condições são verificados primeiro quando há vários caminhos. Um nó pode ter mais de um caminho, mas somente um caminho de um nó pode ser executado por vez. Por exemplo, um caminho com prioridade 100 tem um valor de prioridade menor do que um caminho com prioridade 200, portanto, somente o caminho com prioridade 100 é executado.
Condições de caminho	As condições de caminho representam as possíveis respostas ou resultados de um nó. Você cria condições de caminho usando um construtor de condições, que tem acesso às entradas do nó primário direto. Ele usa essas entradas para criar condições de caminho informativas que representam possíveis respostas ou resultados para o nó. As condições do caminho devem ser atendidas para ir para o nó de destino do caminho.

- Criador de fluxogramas de decisão: Determine o próximo nó exibido em uma árvore de decisão
- IU principal: Determine o próximo nó em uma árvore de decisão

Configuração de exemplo de uma árvore de decisão

Este exemplo demonstra uma configuração de ponta a ponta de uma árvore de decisão para ajudar você a começar a usar Decisões guiadas. Depois de configurar a árvore de decisão, você pode incorporá-la em um playbook ou usá-la como uma recomendação em Ações recomendadas.

Para obter mais informações sobre árvores de decisão, consulte Árvores de decisão na Decisão assistida e. Configurar orientações e árvores de decisão.

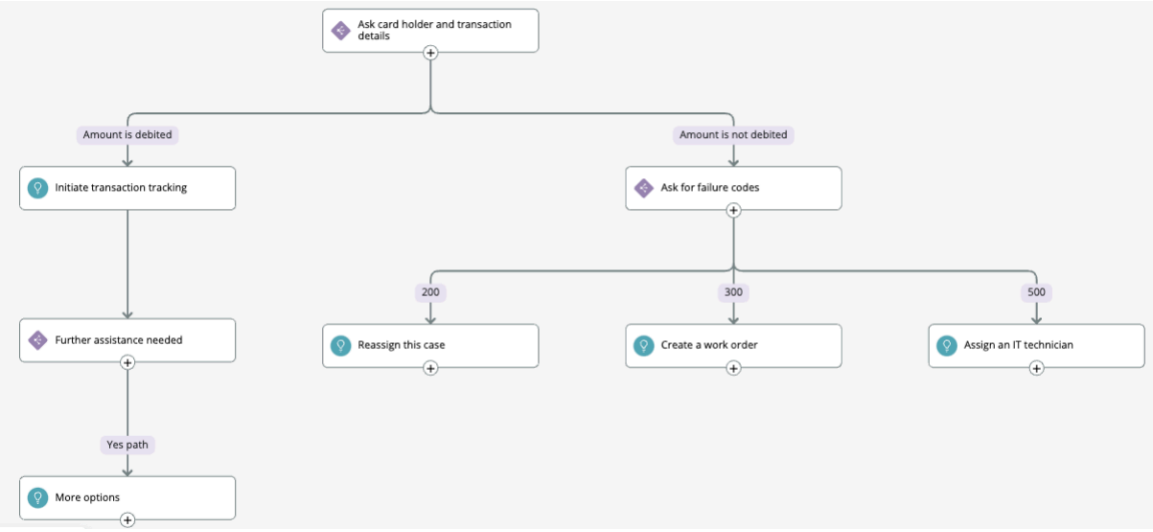
Solução de problemas de uma transação com cartão de crédito com falha

Paul, que detém uma conta com o banco StellarVest está tentando comprar um relógio inteligente usando seu cartão de crédito. A transação falhou no momento do pagamento. Paul criou um caso no portal do banco StellarVest buscando assistência. Os agentes do banco StellarVest trabalham nos casos criados pelos clientes para resolver seus problemas.

Nesse cenário, o agente atribuído ao caso de Paul usa uma árvore de decisão para solucionar problemas da transação com cartão de crédito com falha. A árvore de decisão coleta detalhes do usuário, do cartão de crédito e da transação. Se o dinheiro foi debitado, o acompanhamento de transações será iniciado. No entanto, se nenhum dinheiro for debitado, o agente fornecerá um código de falha que determina qual orientação será fornecida. Exemplos de possíveis orientações incluem: Reatribuir o caso, criar uma ordem de serviço ou atribuir o caso a um técnico DE TI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a árvore de decisão para solucionar problemas da transação com falha

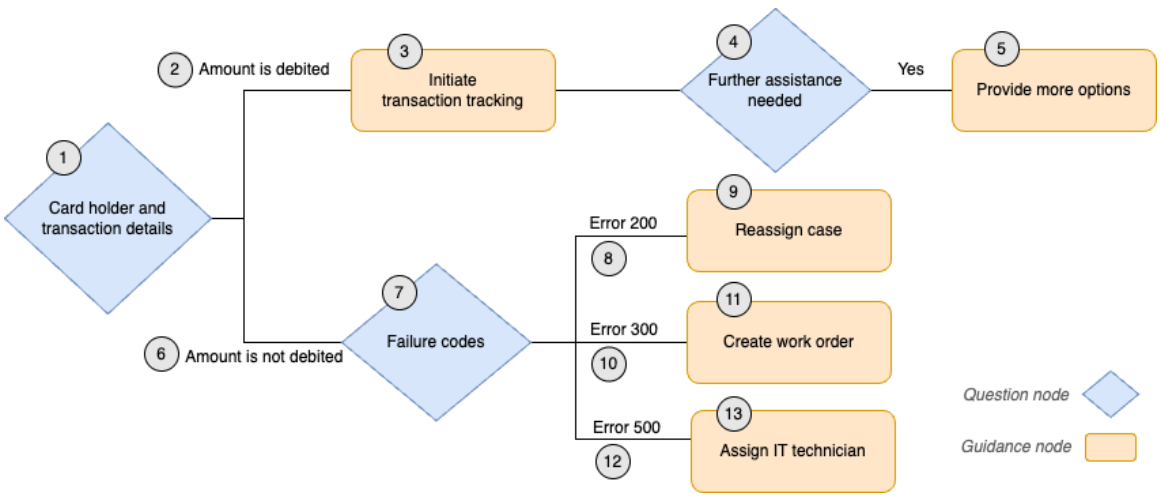
Saiba como analistas de processo ou responsáveis pela empresa criam uma árvore de decisão e configuram vários nós da árvore de decisão no próximas páginas .

Preparação para criar uma árvore de decisão

Antes de configurar uma árvore de decisão, os analistas de processo devem documentar o fluxo da árvore de decisão usando um fluxograma, incluindo perguntas, respostas, caminhos associados e orientação.

Anita, que é analista de processos no banco StellarVest, deseja criar uma árvore de decisão que permita que os agentes solucionem problemas de uma transação com cartão de crédito com falha.

Anita cria primeiro um fluxograma para documentar o fluxo de uma árvore de decisão para determinar as perguntas, respostas e possíveis orientações a serem configuradas.



Fluxograma para árvore de decisão

Nº	Elemento	Nome	Descrição
1	Nó Inicial	Titular do cartão e detalhes da transação	Nó inicial que coleta detalhes do cliente, do cartão de crédito e da transação.

Tradução automática

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

Fluxograma para árvore de decisão

Nº	Elemento	Nome	Descrição
2	Caminho	O valor é debitado	Caminho com condição: O valor é debitado.
3	Nó de orientação	Iniciar o acompanhamento de transações	Orientação para iniciar o acompanhamento de transações quando o valor for debitado.
4	Nó da pergunta	Assistência adicional necessária	Pergunte se o cliente precisa de assistência adicional.
5	Nó de orientação	Forneça mais opções	Orientação para fornecer mais opções, como falar com um agente ou solicitar um novo cartão.
6	Caminho	O valor não é debitado	Caminho com condição: O valor não é debitado.
7	Nó da pergunta	Códigos de falha	Colete códigos de falha de transação quando o valor não for debitado.
8	Caminho	Erro 200	O código de erro recebido é 200.
9	Nó de orientação	Reatribuir caso	Orientação para reatribuir o caso a outra pessoa.
10	Caminho	Erro 300	O código de erro recebido é 300.
11	Nó de orientação	Criar ordem de serviço	Orientação para criar uma ordem de serviço para expedir um novo cartão de crédito.
12	Caminho	Erro 500	O código de erro recebido é 500.
13	Nó de orientação	Atribuir técnico DE TI	Orientação para atribuir um técnico DE TI para resolver o problema.

Crie uma árvore de decisão para solucionar problemas de uma transação com falha

Ajude Anita a criar uma árvore de decisão que os agentes possam usar para solucionar problemas de uma transação com cartão de crédito com falha. Após esta etapa, a árvore de decisão pode ser configurada em Criador de fluxogramas de decisão.

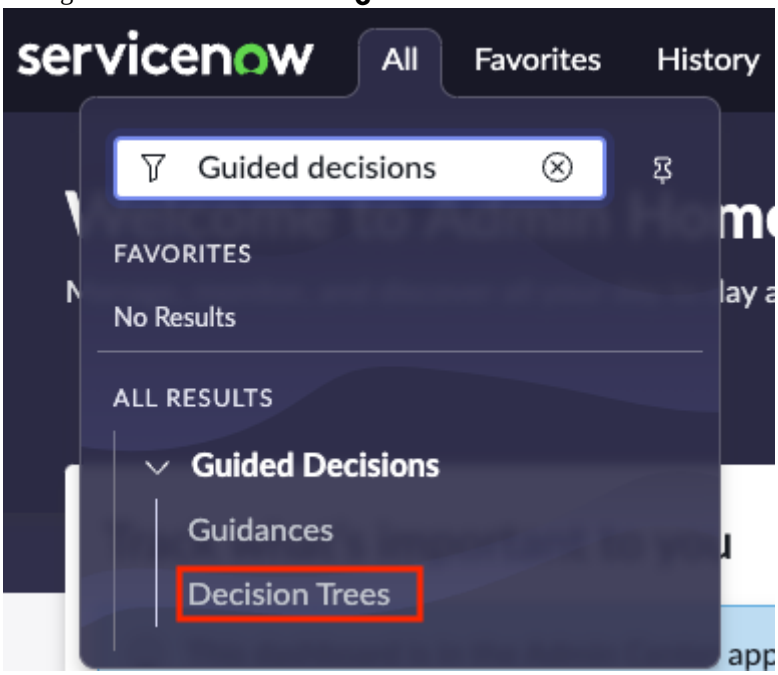
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.



2. Selecione **Novo** Na lista de árvores de decisão.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de árvore de decisão para solução de problemas de uma transação com falha

Campo	Descrição
Nome	Tipo Solução de problemas de falha na transação do cartão de crédito .
Rótulo da ação	Tipo Solução de problemas .
Descrição	Tipo Árvore de decisão para ajudar os agentes a solucionar uma falha de transação de cartão de crédito .
Título	Tipo Solução de problemas de falha na transação do cartão de crédito .
Tamanho da fonte da pergunta	Insira o tamanho de fonte desejado para as perguntas na árvore de decisão assistida. Exemplo: 14
Mostrar o botão Ignorar	Marque esta caixa de seleção se quiser que o botão Ignorar apareça por recomendação para o 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.

4. Selecione **Enviar**.
. **Aberto no Builder** o botão é mostrado.

O que Fazer Depois

Configure o nó inicial para solicitar os detalhes do usuário, do cartão e da transação e determinar se algum valor foi debitado.

Criar a orientação Iniciar acompanhamento de transações

Para criar a orientação Iniciar acompanhamento de transações, configure entradas, saídas, experiência de visualização e experiência de detalhe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gd_guidance.guidance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Orientações**.
2. Crie uma orientação.
   a. Selecione **Novo** Na lista de orientações.
   b. Em **Nome** campo, insira `Iniciar o acompanhamento de transações` .
   c. Em **Descrição** campo, insira `Orientação para rastrear a transação com cartão de crédito com falha` .
3. Crie as seguintes entradas para a orientação.
   As entradas são as variáveis ou informações de que o sistema precisa para executar a orientação. Você pode usar entradas em vários locais, como a experiência de visualização da orientação e as ações de orientação.
   a. Na guia Entrada de orientação, selecione **Novo** para cada entrada.
   b. Crie as seguintes entradas e selecione **Enviar** .

Entradas de orientação

Rótulo	Tipo	Referência	Ordem	É campo de formulário
Nome do titular do cartão	Cadeia de caracteres	-	100	verdadeiro
Tarefa	Referência	Caso	200	falso
Número do cartão de crédito	Inteiro	-	300	verdadeiro
ID de Transação	Inteiro	-	400	verdadeiro
Data e hora da transação	Date/hora	-	500	verdadeiro

4. **Opcional:** Crie uma saída para a orientação.
   As saídas são o resultado desejado da ação de orientação. Por exemplo, se uma ação de orientação criar uma tarefa de caso, a saída dessa ação poderá retornar uma referência à tarefa de caso que foi criada.
   a. Na guia Saída de orientação, selecione **Novo** .
   b. Em **Rótulo** campo, insira `Número do caso para acompanhamento de transações` .

Tradução automática

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

d. Em **Referência** Selecione a tabela de casos.

e. Selecione **Enviar**.

5. Configure as experiências de visualização e detalhe.
   Para obter mais informações, consulte Configurar a experiência de detalhe de orientação.

6. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Configure uma ação de orientação que um agente pode fazer ao iniciar o acompanhamento de transações.

Crie uma ação de orientação para a orientação Iniciar acompanhamento de transações

Configure as ações que os agentes podem executar para iniciar um acompanhamento de transações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gd_guidance.guidance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Orientações**.
2. Selecione Iniciar orientação de acompanhamento de transações na lista de orientações.
3. Na seção Formulário Ações de orientação, selecione **Novo** .
4. No formulário Ação de orientação, preencha os campos.

Campo	Descrição	Valor
Orientação	A orientação à qual esta ação está associada. Este campo é somente leitura.	Iniciar o acompanhamento de transações
Rótulo da ação	Um nome para esta ação de orientação.	Iniciar
Rótulo de chamada para ação	O rótulo do botão de ação que aparece no cartão de recomendação no painel lateral contextual. Por exemplo, **Revise e anexe o artigo** ou **Propor solução** .	Iniciar
Comportamento da ação	O comportamento selecionado para a ação de orientação: ○ **Clique único** : A ação é iniciada e concluída com um clique e o cartão é movido para **Histórico** no painel lateral. Útil para ações simples, como escalar um caso. ○ **Abra no painel lateral contextual** : A ação é aberta em uma exibição detalhada no painel lateral. O agente pode revisar os detalhes no painel lateral, como revisar o conteúdo	Clique único

Tradução automática

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

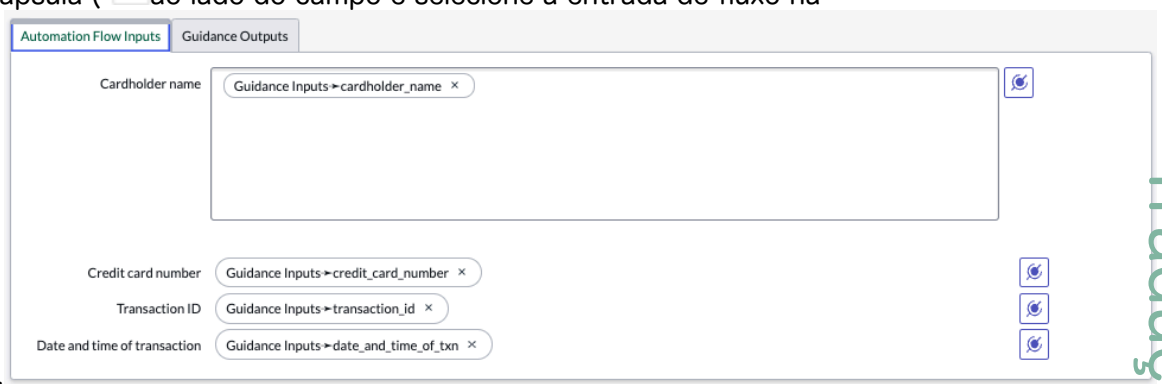
Campo	Descrição	Valor
	de um artigo da base de conhecimento. ○ **Abrir na subguia** : A ação é aberta em uma guia separada. Você pode configurar a experiência de visualização para todos os tipos de comportamento de ação e configurar a exibição de detalhes para as ações que são abertas na subguia ou no painel lateral contextual. Para obter mais informações, consulte Configurar a experiência de detalhe de orientação. **Nota:** As ações que são abertas no painel lateral contextual ou na subguia não são movidas para o estado Em andamento. A ação passa para o estado Em andamento ou Concluído somente quando o agente clica no botão de ação na exibição de detalhes.	
Primário	Denota a ação de orientação como uma ação primária. Este campo está habilitado por padrão. Uma ação primária destaca a ação que o agente deve executar e disponibiliza essa ação como um botão no cartão de recomendação. **Nota:** Uma orientação pode ter apenas uma ação de orientação primária. Se este campo não estiver selecionado, a ação de orientação será uma ação secundária disponível por meio do menu Mais ações no cartão de recomendação.	Selecionar campo
Aplicação	A aplicação à qual esta ação de orientação está associada. Este campo é somente leitura.	Global
Automação de ação de orientação	O fluxo associado a esta ação de orientação.	Iniciar o subfluxo de acompanhamento de transações
Ordem	A ordem da ação.	100

Tradução automática

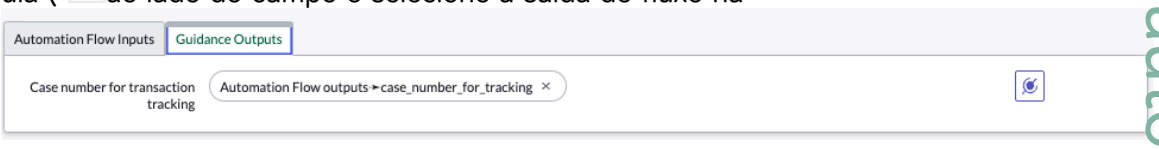
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição	Valor
Mensagem de conclusão	A mensagem que aparece na parte superior do cartão de recomendação quando a ação de orientação é concluída.	O acompanhamento de transações é iniciado.

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Dependendo do fluxo selecionado em **Automação da ação de orientação** , as entradas e saídas de fluxo são mostradas.
6. Configure as entradas de fluxo e as saídas de orientação.
   - Em **Entradas de fluxo de automação**, selecione o ícone de seletor de cápsula ( ) ao lado do campo e selecione a entrada de fluxo na lista.



   - Em **Saídas de orientação**, selecione o ícone de seletor de cápsula ( ) ao lado do campo e selecione a saída de fluxo na lista.



7. Selecione **Enviar**.

Configure o nó inicial para detalhes do titular do cartão e da transação

Adicione perguntas para solicitar detalhes do titular do cartão de crédito e detalhes da transação e configure tipos de resposta em um nó inicial em Criador de fluxogramas de decisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No nó Pergunta, você pode adicionar as perguntas que deseja fazer aos clientes ou os detalhes que deseja coletar. Por exemplo, você pode solicitar o tipo de cartão de crédito ou se algum valor é debitado. Com base nas respostas fornecidas, o caminho para uma próxima pergunta ou nó de orientação é usado.

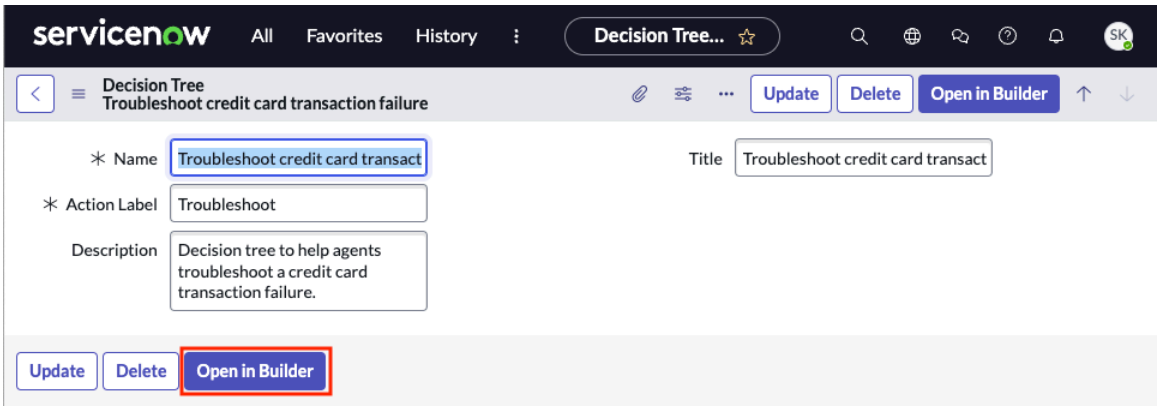
Procedimento

1. Selecione **Aberto no Builder** .

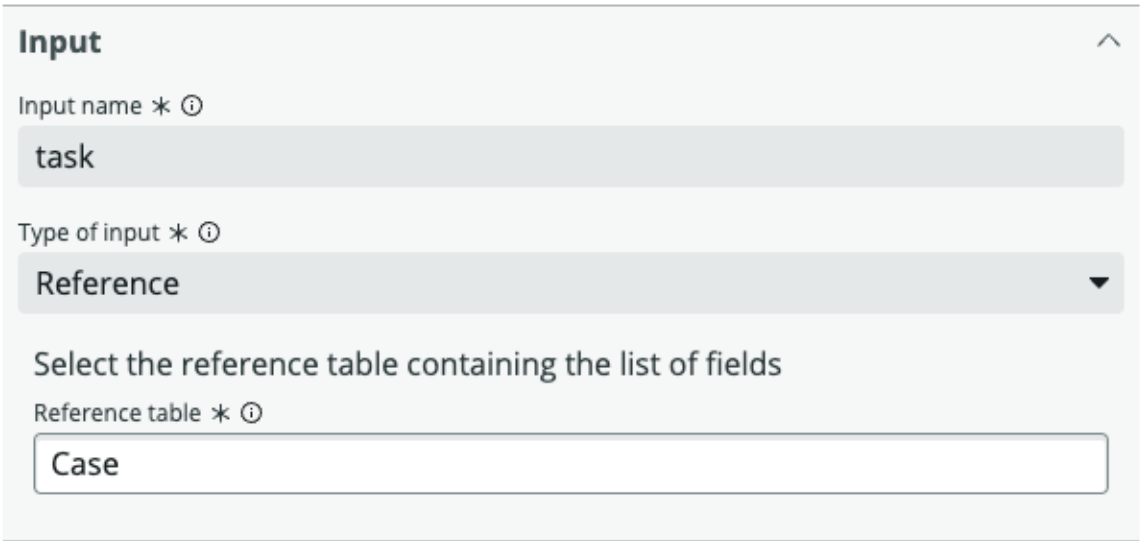
   A nova árvore de decisão é aberta em Criador de fluxogramas de decisão em uma nova guia.

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.



2. Selecione **Novo nó** , que é um nó inicial da sua árvore de decisão.
3. Em **Nome do nó** campo, insira `Pergunte ao titular do cartão e detalhes da transação` .
4. Na seção Entrada, em **Tabela de referência** Selecione a tabela de casos.



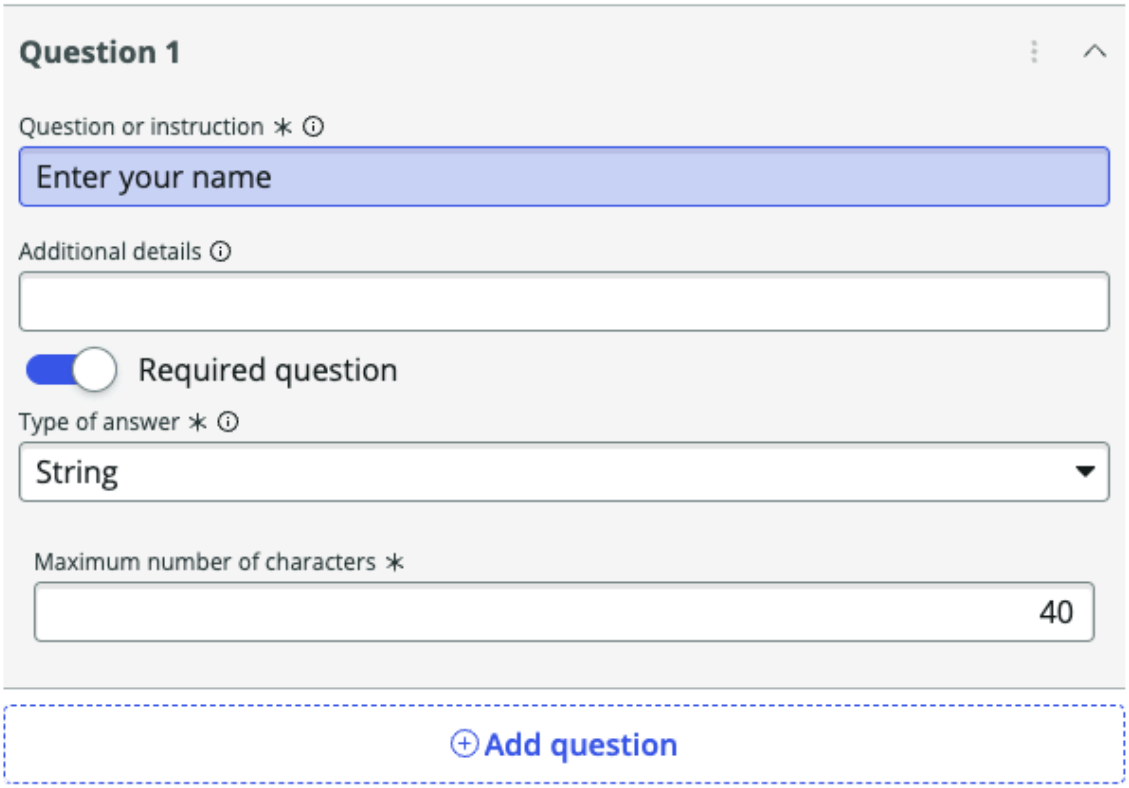
A tabela de referência não precisa necessariamente ser uma tabela de tarefas. Por exemplo, você pode selecionar uma tabela de caso, incidente ou interação para o contexto de registro para recomendar esta árvore de decisão em um espaço.

Nota:
Você deve selecionar a mesma tabela que a tabela de referência para o registro de contexto em Ações recomendadas.

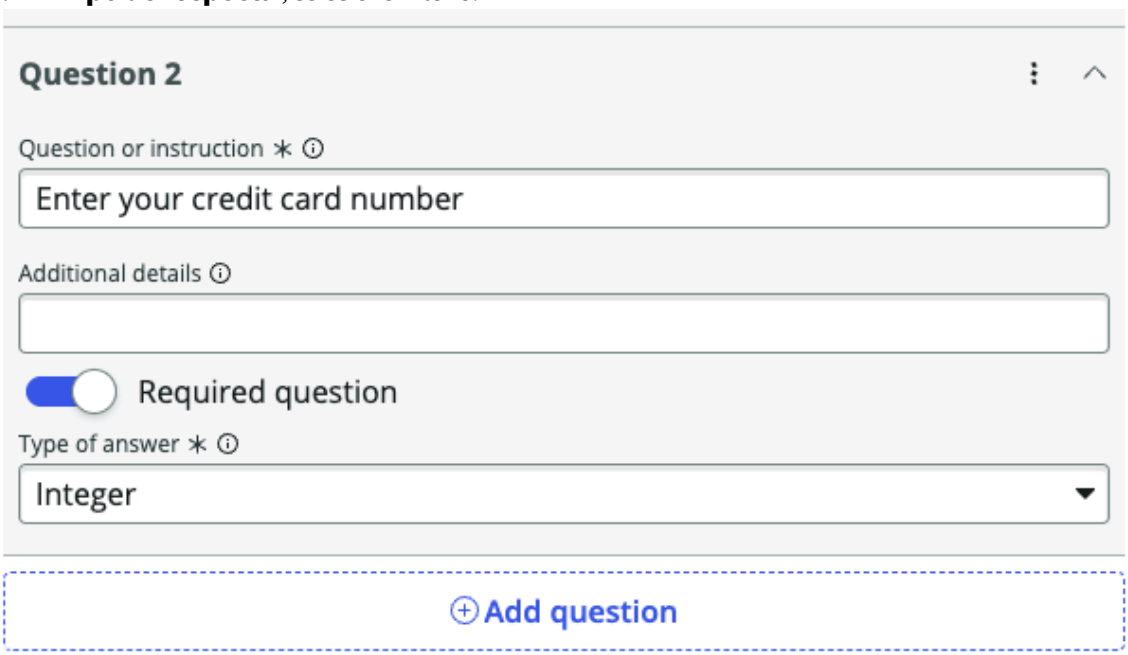
5. Configurar pergunta 1.
   a. Em **Pergunta ou instrução** campo, tipo `Insira seu nome` .
   b. Torne esta pergunta obrigatória selecionando **Pergunta obrigatória** campo.
   c. Em **Tipo de resposta** , selecione Cadeia de caracteres.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 pergunta 2.
   a. Selecione **Adicionar pergunta** botão.
   b. Em **Pergunta ou instrução** campo, tipo `Insira o número do seu cartão de crédito` .
   c. Torne esta pergunta obrigatória selecionando **Pergunta obrigatória** campo.
   d. Em **Tipo de resposta** , selecione Inteiro.



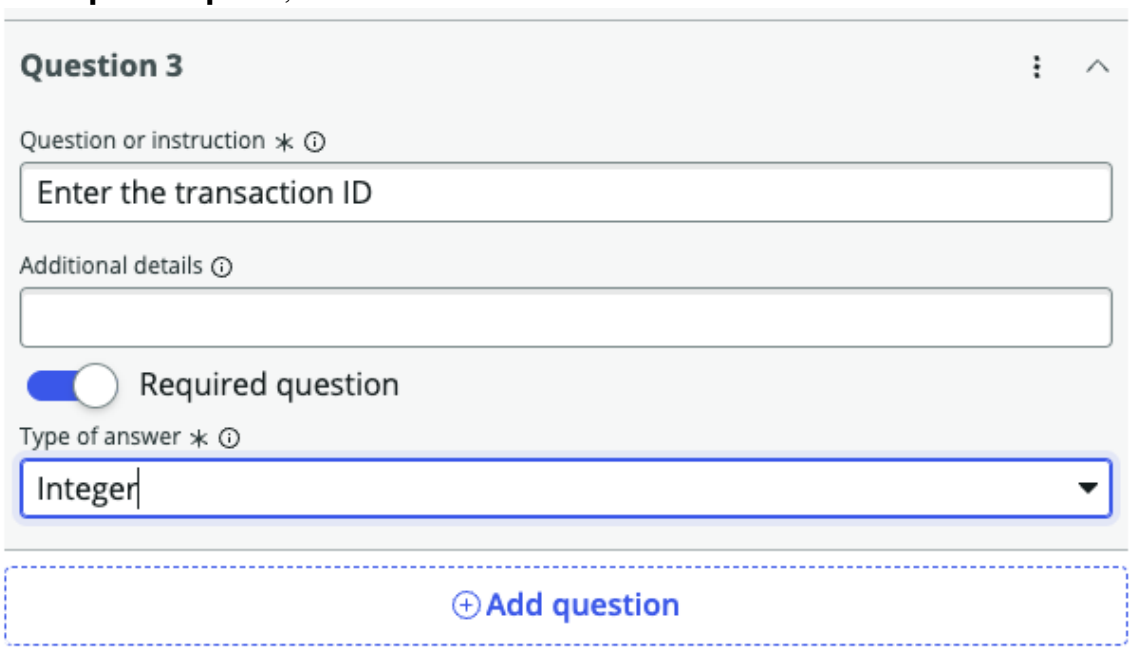
7. Configurar pergunta 3.
   a. Selecione **Adicionar pergunta** botão.
   b. Em **Pergunta ou instrução** campo, tipo `Insira o ID da transação` .

Tradução automática

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

c. Torne esta pergunta obrigatória selecionando **Pergunta obrigatória** campo.

d. Em **Tipo de resposta** , selecione Inteiro.



8. Configurar pergunta 4.

a. Selecione **Adicionar pergunta** botão.

b. Em **Pergunta ou instrução** campo, tipo `Selecione o tipo de cartão` .

c. Torne esta pergunta obrigatória selecionando **Pergunta obrigatória** campo.

d. Em **Tipo de resposta** , selecione a opção.

e. Em **Rótulo** campo, insira `Visto` para a primeira opção na lista.

f. Selecione **Adicionar opção** .

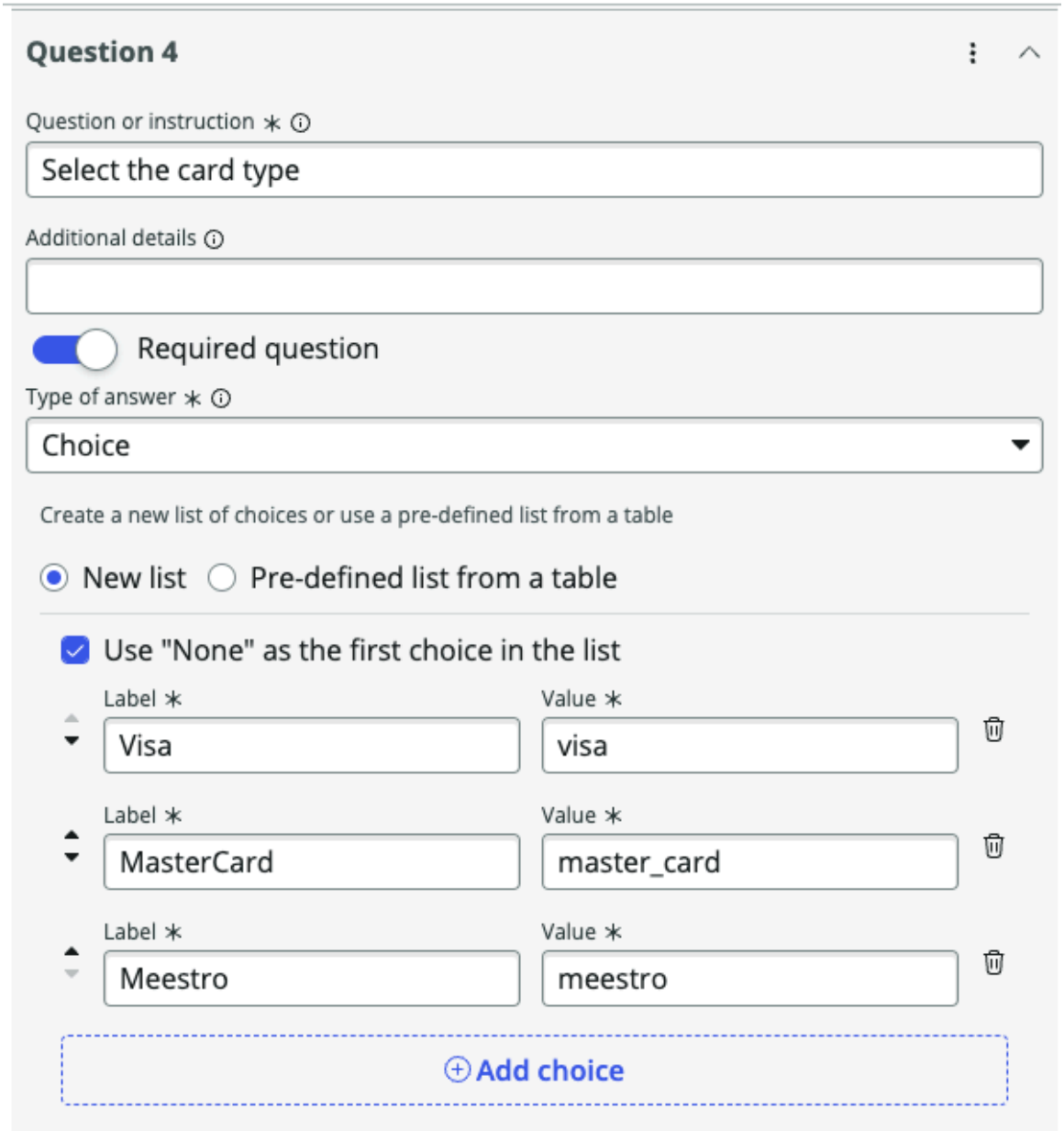
g. Em **Rótulo** campo, insira `Mastercard` para a segunda opção na lista.

h. Selecione **Adicionar opção** .

i. Em **Rótulo** campo, insira `Meestro` para a terceira opção na 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.



9. Configurar pergunta 5.

a. Selecione **Adicionar pergunta** botão.

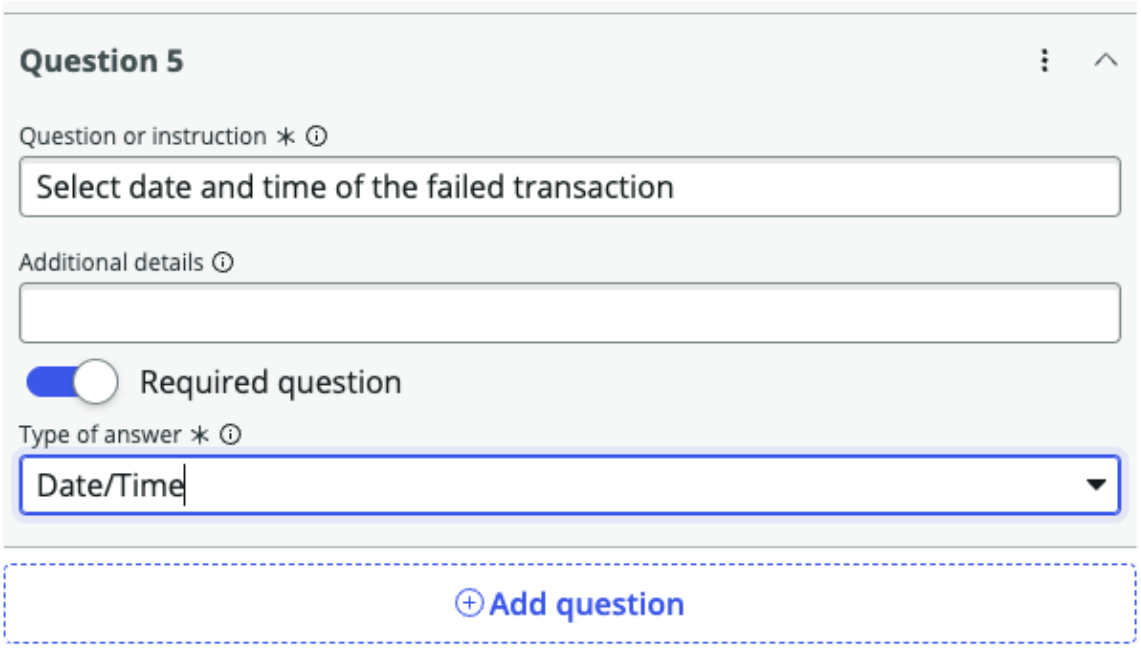
b. Em **Pergunta ou instrução** campo, tipo `Selecione a data e a hora da transação com falha` .

c. Torne esta pergunta obrigatória selecionando **Pergunta obrigatória** campo.

d. Em **Tipo de resposta** , selecione Data/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.



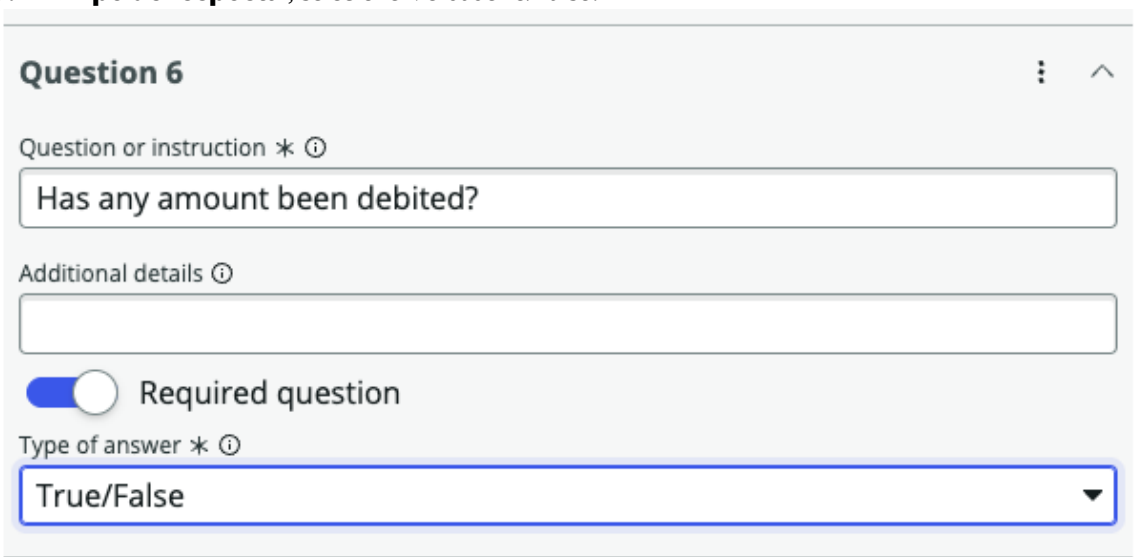
10. Configurar pergunta 6.

a. Selecione **Adicionar pergunta** botão.

b. Em **Pergunta ou instrução** campo, tipo `Algum valor foi debitado?` .

c. Torne esta pergunta obrigatória selecionando **Pergunta obrigatória** campo.

d. Em **Tipo de resposta** , selecione Verdadeiro/Falso.



11. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Adicione caminhos e configure condições para transações quando a próxima pergunta ou nó de orientação é exibido em uma árvore de decisão.

Configurar caminhos com condições, independentemente de o valor ser debitado ou não

Configure caminhos com condições para determinar a próxima pergunta ou nó de orientação que será exibido em uma árvore de decisão.

Tradução automática

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

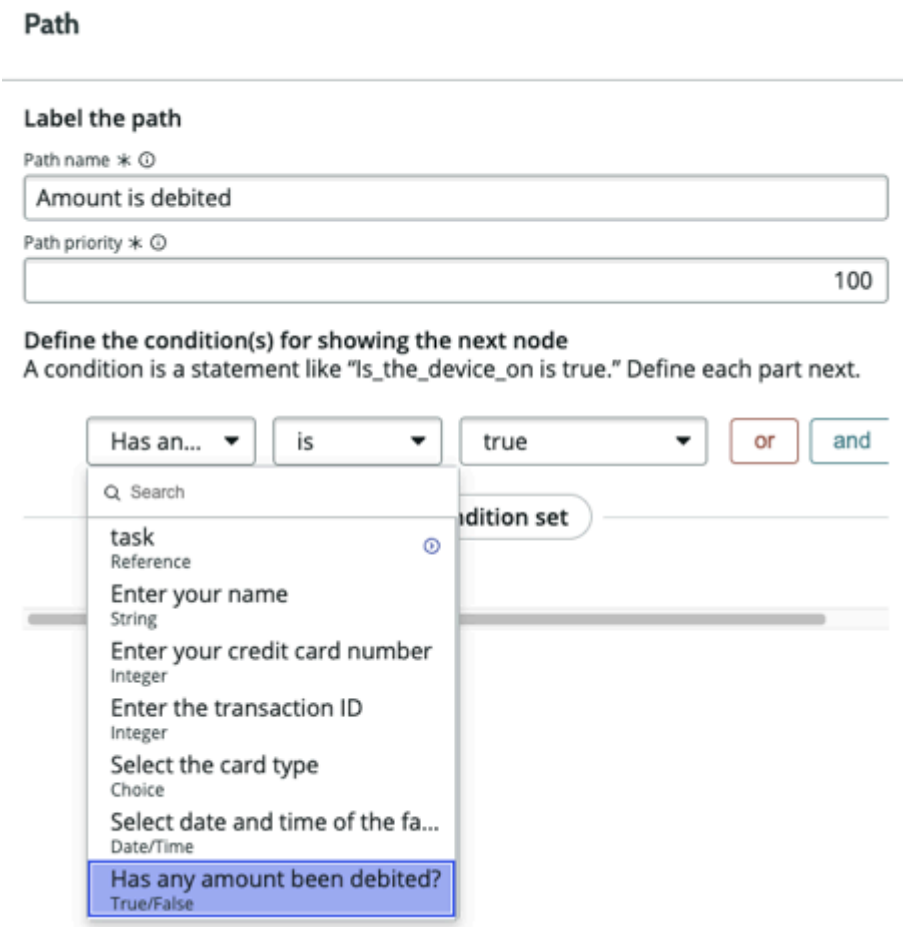
- Se algum valor for debitado durante uma transação com falha, o caminho que leva à orientação Iniciar acompanhamento de transação será usado.
- Se nenhum valor for debitado durante uma transação com falha, o caminho que leva ao próximo nó de pergunta será usado.

Configure o caminho para a condição de valor debitado

Configure um caminho para a condição de valor debitado para o próximo nó de orientação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um cliente responde que o valor é debitado do cartão de crédito, o caminho que leva à orientação de acompanhamento de transações de início é usado.



Procedimento

1. Em Criador de fluxogramas de decisão, Selecione o ícone Adicionar caminho (⊕) no nó inicial.
   Um novo caminho e um novo nó são adicionados à 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.

2. Selecione o novo caminho.
3. Em **Nome do caminho** campo, insira `O valor é debitado` .
4. Em **Prioridade do caminho** campo, insira `100` .
5. Selecione os campos apropriados para definir a condição "Algum valor foi debitado? | é | verdadeiro".
6. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Configure um nó de orientação que permite que os agentes iniciem o acompanhamento de transações para uma transação com falha.

Configure o caminho para a condição Valor não debitado

Configure um caminho para a condição Valor não debitado para o próximo nó de pergunta.

Antes de Iniciar

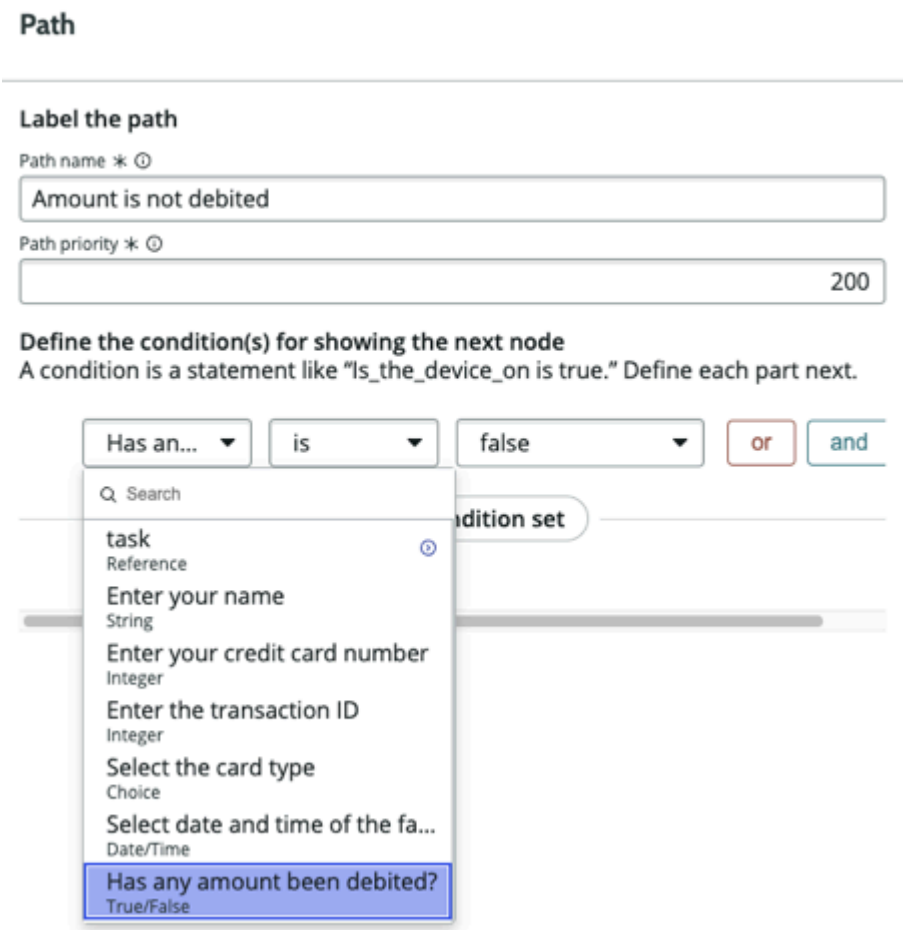
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente responde que o valor não foi debitado do cartão de crédito, o caminho que leva ao próximo nó de pergunta é usado. O nó Pergunta solicita códigos de falha que o usuário recebeu.

Tradução automática

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



Procedimento

1. Em Criador de fluxogramas de decisão, Selecione o ícone Adicionar caminho (⊕) no nó inicial. Um novo caminho e um novo nó são adicionados à tela.

2. Selecione o novo caminho.
3. Em **Nome do caminho** campo, insira `O valor não é debitado` .
4. Em **Prioridade do caminho** campo, insira `200` .
5. Selecione os campos apropriados para definir a condição "Algum valor foi debitado? | é | falso".
6. Selecione **Salvar e fechar**.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Configure um nó de pergunta para solicitar os códigos de falha que o cliente recebeu após a transação com falha.

Configure um nó de orientação para iniciar o acompanhamento de transações

Configure um nó de orientação em Criador de fluxogramas de decisão para que os agentes possam iniciar o acompanhamento da transação.

Antes de Iniciar

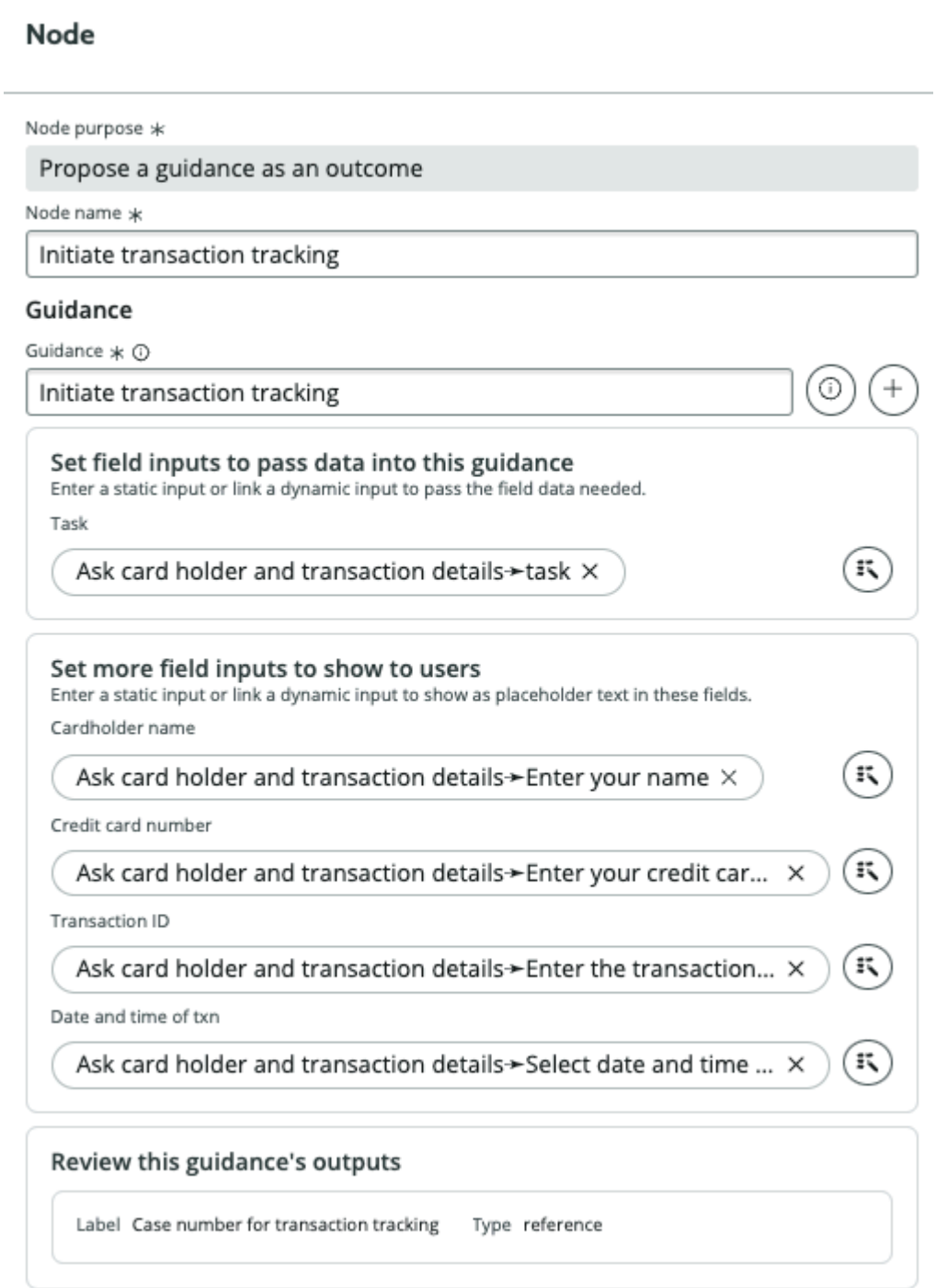
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o cliente responde que o dinheiro é debitado após uma transação com falha, os agentes podem criar um caso para iniciar o acompanhamento da transação.

Tradução automática

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

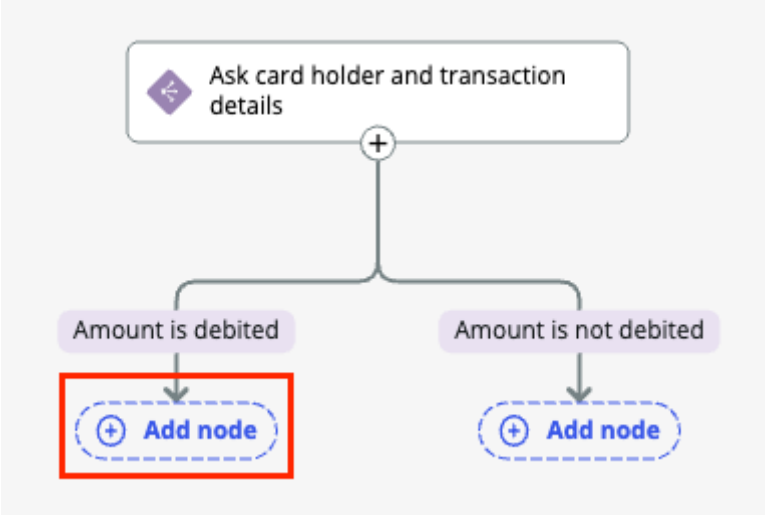


Tradução automática

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

Procedimento

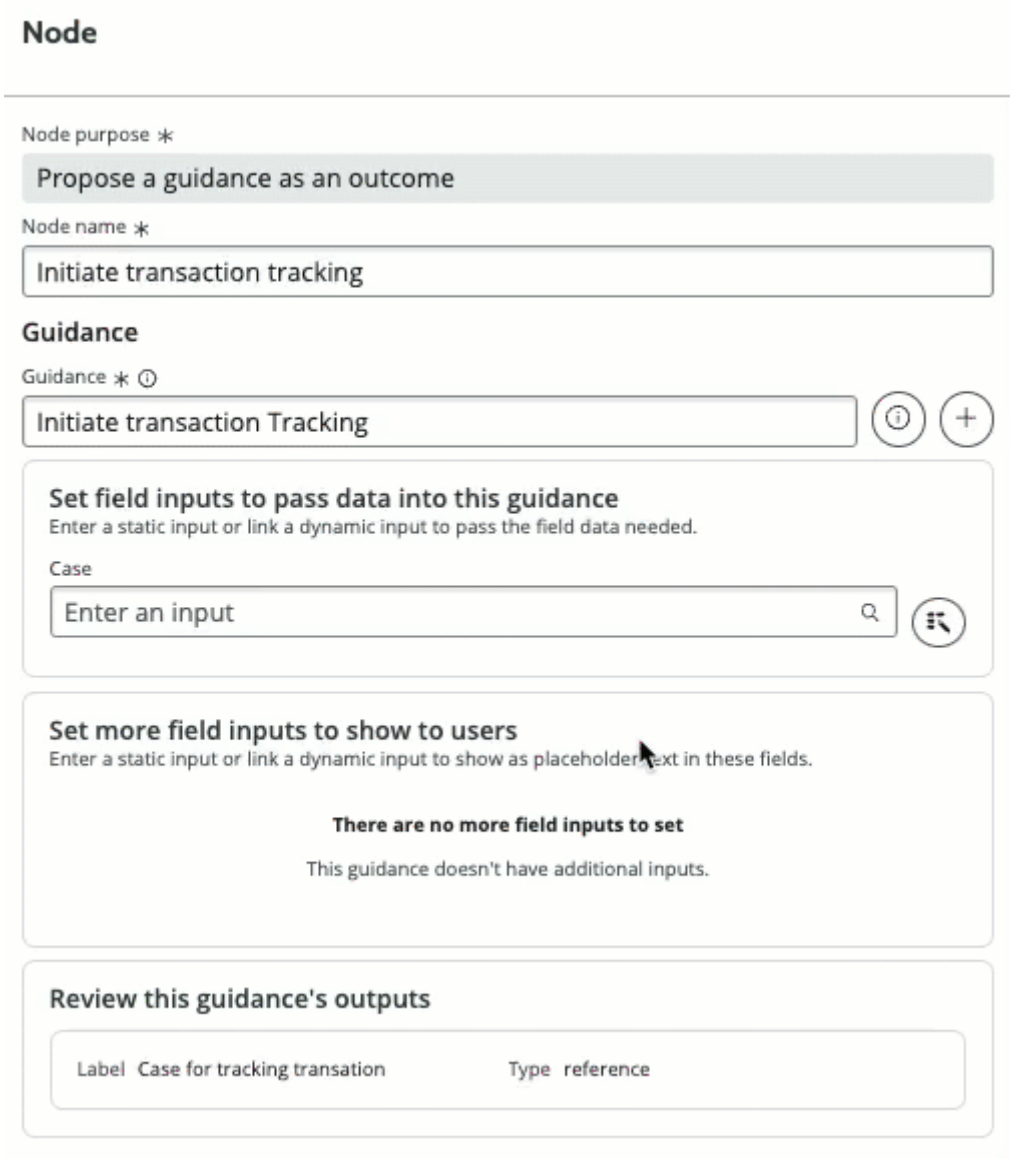
1. Selecione **Adicionar nó** No caminho Valor-é-debitado.



2. Na janela pop-up, selecione **Propor uma orientação como resultado** para configurar um nó de orientação.
   Uma orientação é um resultado de uma árvore de decisão.
3. Em **Nome do nó** campo, insira `Iniciar o acompanhamento de transações` .
4. Em **Orientação** , selecione Iniciar orientação de acompanhamento de transações.
5. Em **Defina entradas de campo para passar dados para esta orientação** vincule a entrada da tarefa do nó pergunta anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Em **Defina mais entradas de campo para mostrar aos usuários** vincule entradas de orientação às entradas do nó pergunta anterior.

   a. Selecione o ícone de entrada Link (ao lado do campo.

   b. Selecione o nó Pergunta anterior e a pergunta na lista.
   A resposta fornecida à pergunta é mapeada para a entrada de orientação durante o tempo de execução.

7. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Siga as etapas a seguir para adicionar o próximo nó de pergunta:

1. Selecione o ícone Adicionar caminho (⊕) No nó Iniciar orientação de acompanhamento de transações.

   Você pode adicionar um nó de pergunta somente após um nó de orientação. A execução da árvore de decisão continua após a execução da orientação. A configuração 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.

caminho não é necessária porque só pode haver um nó de pergunta após um nó de orientação.

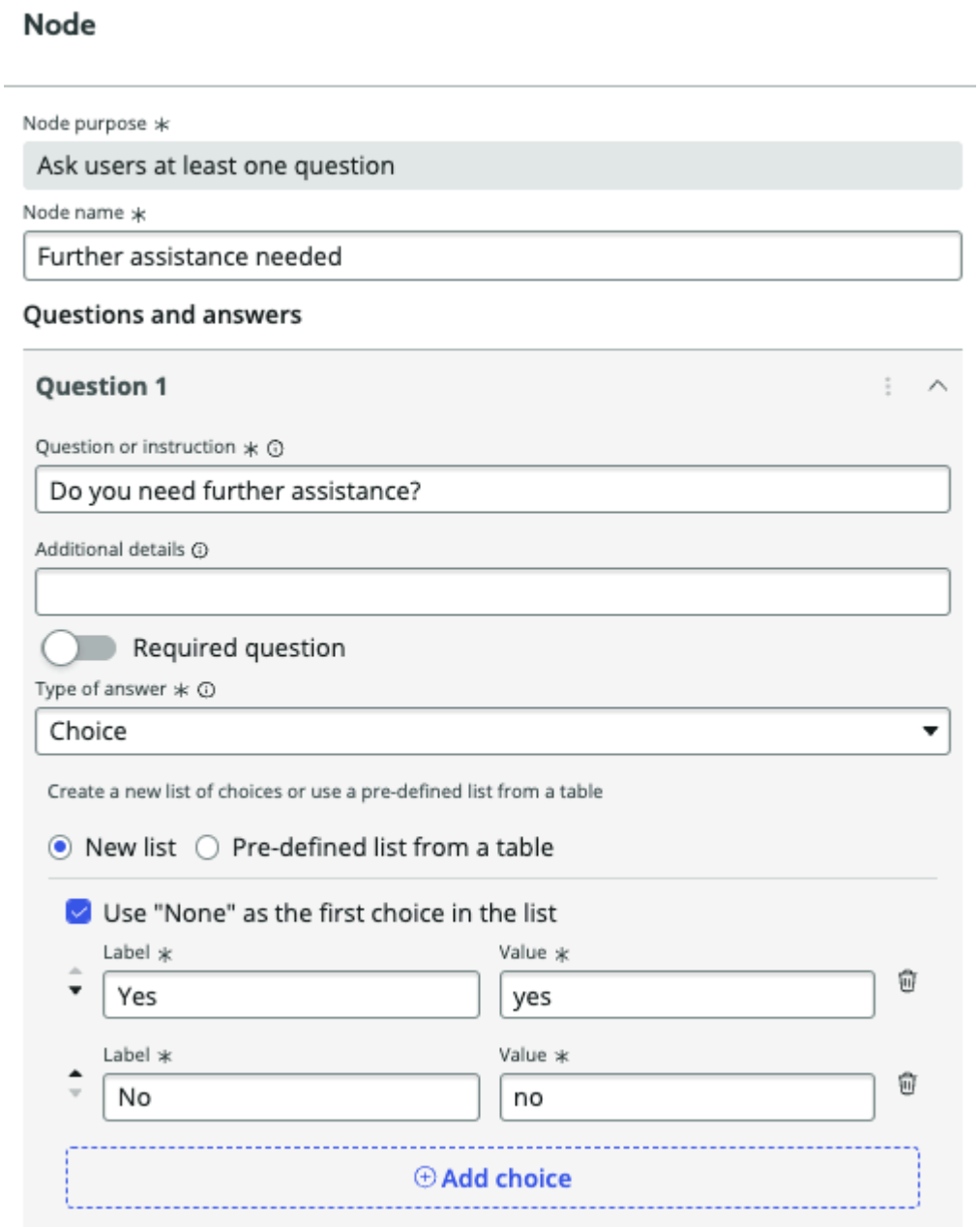
2. Configure um nó de pergunta para obter assistência adicional.

Configure um nó de pergunta para obter assistência adicional

Adicione um nó de pergunta para perguntar aos usuários se eles precisam de mais assistência.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



Procedimento

1. Selecione **Novo nó** No caminho que vem da orientação Iniciar acompanhamento de transações.
2. Em **Nome do nó** campo, insira `Assistência adicional necessária` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Pergunta ou instrução** campo, tipo `Você precisa de mais assistência?` .
4. Torne esta pergunta obrigatória selecionando **Pergunta obrigatória** campo.
5. Em **Tipo de resposta** , selecione a opção.
6. Em **Rótulo** campo, insira `Sim` para a primeira opção na lista.
7. Selecione **Adicionar opção** .
8. Em **Rótulo** campo, insira `Não` para a segunda opção na lista.
9. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Siga as etapas a seguir para adicionar o próximo nó de orientação:

1. Configure um caminho com a condição "Você precisa de mais assistência? | é | Sim". Para obter mais informações e exemplos, consulte Determine o próximo nó exibido em uma árvore de decisão e. Configurar caminhos com condições, independentemente de o valor ser debitado ou não.
2. Adicione um nó de orientação e associe a orientação Mais opções ao caminho Sim. Para obter mais informações e exemplos, consulte Forneça ações aos agentes em uma árvore de decisão e. Configure um nó de orientação para iniciar o acompanhamento de transações.

Configure um nó de pergunta para solicitar códigos de falha

Adicione uma pergunta para solicitar o código de falha que o cliente recebeu após uma transação com cartão de crédito com falha.

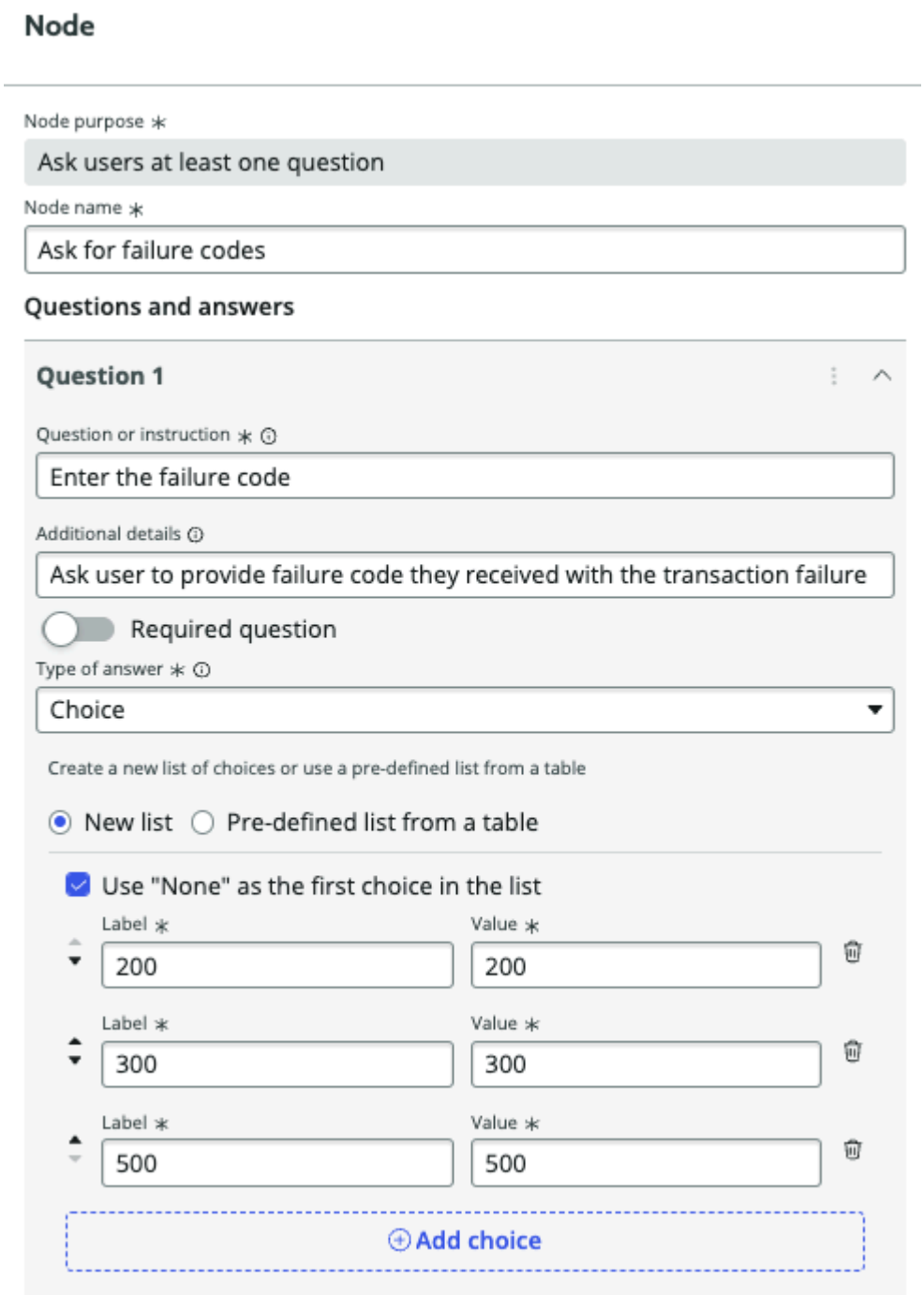
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Tradução automática

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

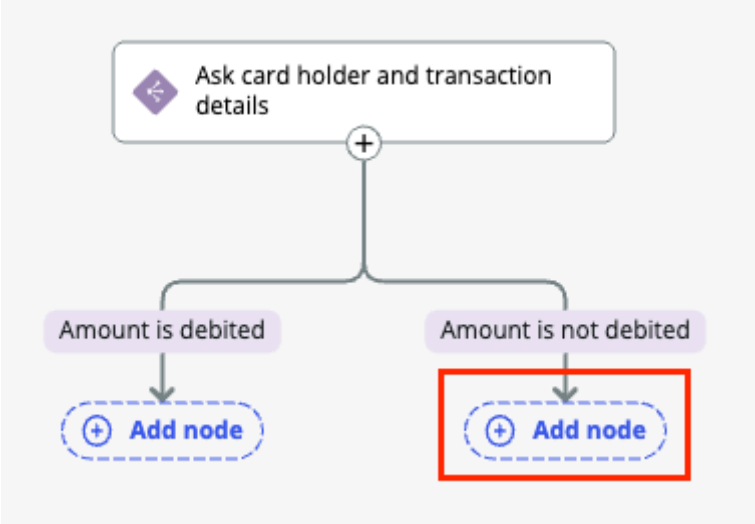


Tradução automática

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

Procedimento

1. Selecione **Adicionar nó** No caminho Valor não debitado.



2. Na janela pop-up, selecione **Faça aos usuários pelo menos uma pergunta** para configurar um nó de pergunta.
3. Em **Nome do nó** campo, insira Solicitar códigos de falha .
4. Em **Pergunta ou instrução** campo, tipo Insira o código de falha .
5. Torne esta pergunta obrigatória selecionando **Pergunta obrigatória** campo.
6. Em **Tipo de resposta** , selecione a opção.
7. Em **Rótulo** campo, insira Código de falha 200 para a primeira opção na lista.
8. Selecione **Adicionar opção** .
9. Em **Rótulo** campo, insira Código de falha 300 para a segunda opção na lista.
10. Selecione **Adicionar opção** .
11. Em **Rótulo** campo, insira Código de falha 500 para a terceira opção na lista.
12. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Configure um caminho para cada código de falha que o cliente pode receber após uma transação com cartão de crédito com falha.

Configure caminhos para diferentes condições de código de falha

Configure um caminho para cada condição de código de falha para fornecer orientação apropriada aos agentes.

Antes de Iniciar

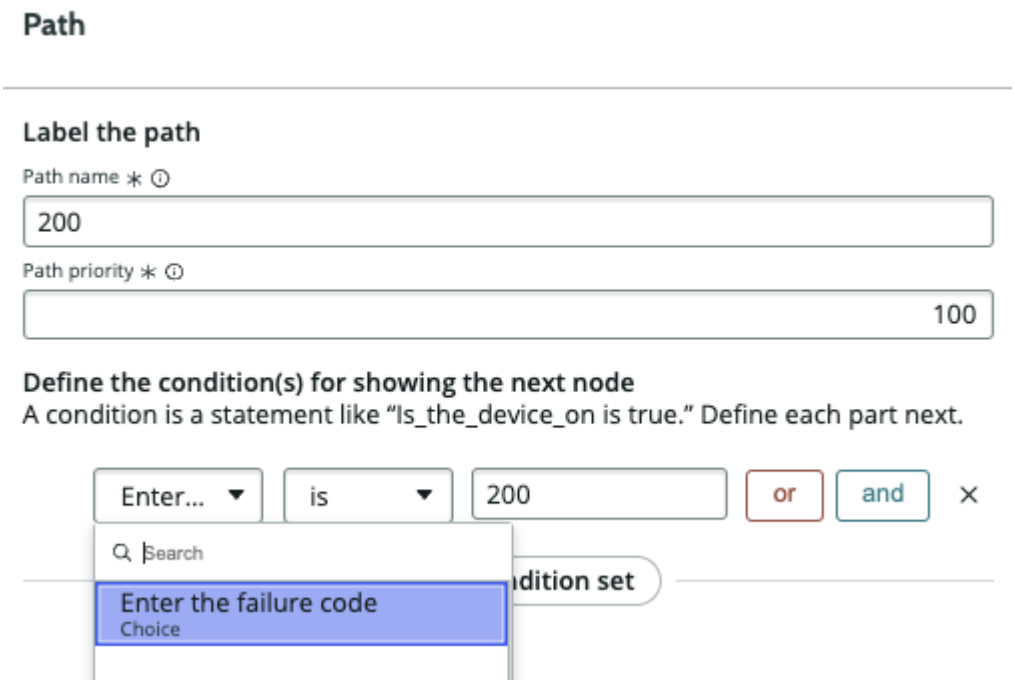
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o código de falha recebido pelo cliente é 200, o caminho que leva à orientação Reatribuir caso é 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.



Para obter mais informações sobre como configurar um caminho, consulte Determine o próximo nó exibido em uma árvore de decisão.

Procedimento

1. Em Criador de fluxogramas de decisão, Selecione o ícone Adicionar caminho (⊕ No nó de pergunta Solicitar códigos de falha.
   Um novo caminho e um novo nó são adicionados à tela.
2. Selecione o novo caminho.
3. Em **Nome do caminho** campo, insira `200` .
4. Em **Prioridade do caminho** campo, insira `100` .
5. Selecione os campos apropriados para definir a condição "Inserir o código de falha | é | verdadeiro".
6. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Configurar caminhos para outros códigos de falha:

- Código de falha 300 - Este caminho leva à orientação Criar ordem de serviço.
- Código de falha 500 - Este caminho leva à orientação Atribuir técnico de TI.

Associe orientações para diferentes códigos de falha

Associe orientações a caminhos com diferentes condições de código de falha.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Tradução automática

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

Procedimento

1. Associe uma orientação ao caminho 200.
   a. Selecione **Adicionar nó** no caminho 200.
   b. Na janela pop-up, selecione **Propor uma orientação como resultado** para configurar um nó de orientação.
   Uma orientação é um resultado de uma árvore de decisão.
   c. Em **Nome do nó** campo, insira `Reatribuir este caso` .
   d. Em **Orientação** , selecione a orientação Reatribuir caso.
   e. Em **Defina mais entradas de campo para mostrar aos usuários** Mapeie entradas selecionando o ícone de entrada Link (ao lado do campo e selecionando uma entrada de orientação na lista.
   f. Selecione **Salvar e fechar**.
2. Associe uma orientação ao caminho 300.
   a. Selecione **Adicionar nó** no caminho 300.
   b. Na janela pop-up, selecione **Propor uma orientação como resultado** para configurar um nó de orientação.
   Uma orientação é um resultado de uma árvore de decisão.
   c. Em **Nome do nó** campo, insira `Crie uma ordem de serviço` .
   d. Em **Orientação** , selecione Criar orientação de ordem de serviço.
   e. Em **Defina mais entradas de campo para mostrar aos usuários** Mapeie entradas selecionando o ícone de entrada Link (ao lado do campo e selecionando uma entrada de orientação na lista.
   f. Selecione **Salvar e fechar**.
3. Associe uma orientação ao caminho 500.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Adicionar nó** no caminho 500.

b. Na janela pop-up, selecione **Propor uma orientação como resultado** para configurar um nó de orientação.
Uma orientação é um resultado de uma árvore de decisão.

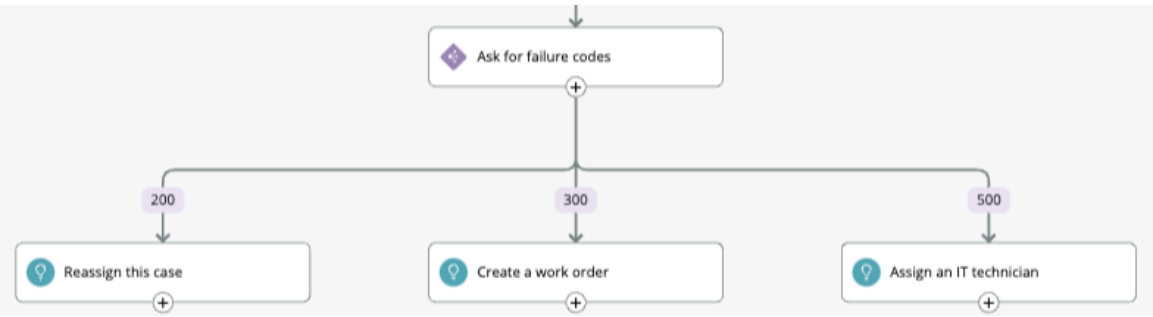
c. Em **Nome do nó** campo, insira `Atribua um técnico DE TI` .

d. Em **Orientação** Campo Atribuir orientação do técnico DE TI.

e. Em **Defina mais entradas de campo para mostrar aos usuários** Mapeie entradas selecionando o ícone de entrada Link (ao lado do campo e selecionando uma entrada de orientação na lista.

f. Selecione **Salvar e fechar**.

Resultado



Ative a árvore de decisão Solução de problemas de falha na transação de cartão de crédito

Valide e ative a árvore de decisão concluída para que você possa usá-la em playbooks em registros de caso ou como recomendações em Ações recomendadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você ativa a árvore de decisão concluída, Criador de fluxogramas de decisão verifica se há erros, como informações ausentes, mapeamentos de entrada inválidos devido a mudanças nas entradas de nó anteriores ou entradas de orientação ausentes. Depois que todos os erros forem resolvidos, você poderá validar e ativar a árvore de decisão.

Se você mudar uma árvore de decisão ativada, lembre-se de ativar a árvore de decisão novamente para exibir a árvore de decisão atualizada em um espaço de trabalho.

Procedimento

1. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione **Ativar** .

- Se houver erros em sua árvore de decisão, ícones de erro e mensagens de alerta serão exibidos. Você deve resolver os erros antes de ativar a árvore de decisão. Para obter mais informações, consulte Notificações de erro de validação em Criador de fluxogramas de decisão.
- Se não houver erros, uma caixa de diálogo de confirmação será exibida.

2. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Ativar agora** .
Uma mensagem de sucesso com instruções sobre a próxima ação a ser executada é 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.

Resultado

- O status da árvore de decisão é alterado de **Não Ativo** . **Ativo** .
- . **Ativar** o botão está desabilitado.

O que Fazer Depois

- Configure ações recomendadas para usar a árvore de decisão ativada como uma recomendação. As recomendações aparecem como cartões no painel lateral contextual de um espaço. Para obter mais informações, consulte Adicionar Decisões guiadas a Ações recomendadas.
- Configurar Playbooks para usar a árvore de decisão ativada como parte de um playbook em uma guia de registro. Para obter mais informações, consulte Adicionar Decisões guiadas para playbooks.

Instale o. Decisões guiadas Aplicação de experiência

Você pode instalar o. Decisões guiadas Aplicação Experience (sn_ga_exp 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 Experiência de Decisões guiadas lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Decisões guiadas Experiência:

- Plug-ins
- Tabelas
- Funções
- Orientações

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Decisões guiadas Experiência.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Decisões guiadas Aplicação de experiência (sn_ga_exp) 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**.

Tradução automática

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

Componentes instalados com Decisões guiadas Experiência

Vários tipos de componentes são instalados com Decisões guiadas Aplicação de experiência, incluindo tabelas, funções e orientações.

Tabelas

As tabelas a seguir são adicionadas à sua instância com a ativação de Decisões guiadas Experiência.

Tabelas adicionadas com a ativação da experiência de Decisões guiadas

Tabela	Descrição
Árvore de decisão [ga_decision_tree]	Armazena detalhes de todas as árvores de decisão.
Nó de Árvore de Decisão [ga_decision_tree_node]	Armazena detalhes de todos os nós da árvore de decisão em cada árvore de decisão.
Mapeamento de entrada de decisão [ga_decision_input_mapping]	Armazena detalhes de mapeamento de entrada, como nó de origem, entrada de origem, nó de destino e entrada de destino.
Versão da árvore de decisão [ga_decision_tree_version]	Armazena versões da árvore de decisão com estados.

Funções

As funções a seguir são adicionadas à sua instância com a ativação do Decisões guiadas, Decisões guiadas Experiência, e. Ações recomendadas 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.

Funções adicionadas com Decisões guiadas e Ações recomendadas

Função	Descrição	Contém as funções
Autor da árvore de decisão [decision_tree_author]	Cria, exibe, atualiza e exclui árvores de decisão. **Nota:** Esta função é atribuída automaticamente aos gerentes de atendimento ao cliente.	• decision_table_admin • sn_gd_guidance.guidance_manager • decision_tree_user **Nota:** Incluído com Decisões guiadas plug-in.
Usuário da árvore de decisão [decision_tree_user]	Exibe árvores de decisão. **Nota:** Esta função é atribuída automaticamente aos agentes de atendimento ao cliente.	• decision_table_reader • sn_gd_guidance.guidance_user **Nota:** Incluído com Decisões guiadas plug-in.
Gerente de orientação [sn_gd_guidance.guidance_manager]	Cria, exibe, atualiza e exclui orientações, que são o resultado de uma árvore de decisão. **Nota:** Esta função é atribuída automaticamente aos gerentes de atendimento ao cliente.	sn_gd_guidance.guidance_user **Nota:** Incluído com Decisões guiadas Plug-in Orientação.
Usuário de orientação [sn_gd_guidance.guidance_use	Exibe orientações. **Nota:** Esta função é atribuída automaticamente aos agentes de atendimento ao cliente.	uxframework_user **Nota:** Incluído com Decisões guiadas Plug-in Orientação.
Autor do Playbook [pd_content_author]	Adiciona árvores de decisão e orientações a um playbook novo ou existente para os agentes de serviço acessarem em seu espaço.	• sn_gd_core.decision_tree_user • pd_shared.user • pd_trigger_author
Gerador de recursos [sn_nb_action.resource_generator_author]	Configura geradores de recursos.	• flow_operator • decision_table_reader • platform_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author

Tradução automática

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

Função	Descrição	Contém as funções
		Nota: Incluído com Ações recomendadas plug-in.
Autor da definição de tendência [sn_nb_action.trend_definition_author]	Configura definições de tendências.	**Nota:** Incluído com Ações recomendadas plug-in.

Orientações

. Decisões guiadas A aplicação Experience inclui as orientações descritas na tabela a seguir.

Orientação envolvida em decisões guiadas

Orientação	Descrição
Aplicar resolução de um caso resolvido	Permite que os agentes apliquem uma resolução de casos resolvidos recomendados clicando em **Resolver Caso** botão em um cartão. A ação copia as anotações de resolução e um código de resolução do caso resolvido para a seção Informações de fechamento do caso atual. O estado do caso atual muda para Resolvido.
Comunicar Solução Alternativa	Permite que os agentes comuniquem uma solução alternativa a partir de um registro de problema recomendado clicando em **Comunicar solução alternativa** botão em um cartão. A ação abre a orientação no painel lateral. A orientação mostra a solução alternativa do registro do problema e fornece um campo de anotação para o agente adicionar anotações adicionais. A solução alternativa e as anotações são adicionadas às anotações de trabalho e o registro do problema é vinculado ao caso atual.
Criar tarefa de caso	Permite que os agentes criem uma tarefa de caso para o caso atual clicando em **Criar** botão em um cartão, que abre a orientação no painel lateral em que o agente pode inserir um assunto para uma nova tarefa de caso e enviá-lo.

Tradução automática

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

Orientação envolvida em decisões guiadas

Orientação	Descrição
Criar ordem de serviço	Permite que os agentes criem uma ordem de serviço para um caso clicando em **Criar** botão em um cartão. Cria uma tarefa de ordem de serviço e abre a tarefa em uma subguia.
Link para o defeito existente	Permite que os agentes vinculem um defeito existente ao caso atual clicando em **Link para o defeito** botão em um cartão, que vincula o defeito ao caso e atualiza as anotações de trabalho.
Link para o caso em aberto existente	Permite que os agentes vinculem o caso atual a um caso em aberto existente clicando em **Link para este caso** botão em um cartão. A ação define o caso em aberto como primário do caso atual.
Recomendação de oferta	Permite que os agentes recomendem o upgrade de um produto para o modelo de produto fornecido.
Propor resolução	Permite que os agentes insiram anotações de resolução e um código de resolução para um caso clicando em **Propor solução** botão em um cartão.
Ler mensagem para o cliente	Permite que um agente indique que uma mensagem foi lida para o cliente durante uma chamada clicando em **Marcar como lido** em um cartão e adicionando a mensagem às anotações de trabalho.
Reatribuir caso	Permite que os agentes reatribuam o caso atual a um grupo de atribuição recomendado clicando em A. **Reatribuir** botão em um cartão, que abre a orientação em um painel lateral onde o agente pode inserir anotações. O caso atual é reatribuído a um grupo de atribuição diferente e as anotações de trabalho são atualizadas.
Revisar e anexar artigo	Permite que os agentes revisem um artigo de conhecimento recomendado no painel lateral contextual. Eles podem fazer isso clicando em **Revise e anexe o artigo** botão em um cartão, que abre o artigo no painel lateral.

Tradução automática

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

Orientação envolvida em decisões guiadas

Orientação	Descrição
	No painel lateral, os agentes podem fazer o seguinte: • Revise o artigo. • Anexe o artigo ao caso. • Marque o artigo como útil. • Abra o artigo em uma subguia.

Configurar orientações e árvores de decisão

Configure orientações e árvores de decisão para resolver problemas do cliente com mais rapidez e fornecer resolução padronizada.

Uma árvore de decisão é um processo estruturado de solução de problemas para os agentes de serviço trabalharem. Para obter mais informações, consulte Configurar Decisões guiadas .

O processo de configuração consiste nas tarefas listadas na tabela a seguir.

Orientação e tarefas de configuração da árvore de decisão

Etapa	Descrição
Crie uma orientação no IU principal	Configure orientações para fornecer ações aos seus agentes.
Configurando árvores de decisão em Criador de fluxogramas de decisão	Configure árvores de decisão que os agentes podem usar para solucionar problemas do cliente. Você pode criar árvores de decisão em Criador de fluxogramas de decisão apenas.
Editando árvores de decisão em IU principal	Edite as árvores de decisão que você criou usando IU principal para melhorar ou estender o processo de solução de problemas. Somente a edição de árvores de decisão existentes é compatível com IU principal. Você pode criar árvores de decisão em Criador de fluxogramas de decisão apenas.
Adicionar Decisões guiadas a Ações recomendadas	Adicione árvores de decisão às ações recomendadas para que os agentes possam executar ações relevantes em um processo de solução de problemas com base em um contexto de registro.
Adicionar Decisões guiadas para playbooks	Adicione árvores de decisão aos playbooks para que os agentes possam fornecer resolução em um processo de solução de problemas para seus casos.
Adicionar Decisões guiadas a Portal de serviços	Adicione árvores de decisão a. Portal de serviços para que os usuários internos possam aproveitar o autoatendimento ou solucionar problemas.

Tradução automática

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

Crie uma orientação no IU principal

Crie uma orientação no IU principal para que você possa vincular a orientação ao nó de orientação de uma árvore de decisão. Por exemplo, seu agente pode anexar um artigo de conhecimento ou propor uma solução a um cliente para ajudar a resolver um problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gd_guidance.guidance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As informações de visualização aparecem no Ações recomendadas no painel lateral contextual. A experiência de visualização é aplicável somente para Ações recomendadas, onde os agentes podem ver visualizações das recomendações antes de iniciá-las.

Os playbooks não têm uma experiência de visualização porque as árvores de decisão são incorporadas e consideradas iniciadas já nos playbooks.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Orientações**.
2. Crie uma orientação.
   a. Selecione **Novo** Na lista de orientações.
   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de orientação

Campo	Descrição
Nome	Nome da orientação.
Descrição	Breve descrição da orientação.
Ação disponível para vários usuários	Disponibiliza a orientação para vários agentes que trabalham no caso. Quando esta opção não está selecionada, somente um agente pode trabalhar em qualquer orientação. Quando o primeiro agente trabalha na orientação e o estado é Em andamento, Concluído ou Erro, os outros agentes não podem ver esta orientação.
Permitir que os usuários executem novamente a orientação	Permite que os agentes voltem para o nó anterior, editem os nós anteriores ou executem novamente a orientação na experiência de tempo de execução de uma árvore de decisão.
Ocultar orientação concluída	Oculta a orientação recomendada para uma resolução de caso. Em outras palavras, a orientação concluída na seção Exibir minha resposta de uma árvore de decisão não é exibida para o 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
	Nota: Este campo fica visível somente quando o plug-in do Guided Decision Experience está instalado. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo.

c. Selecione **Enviar**.

3. Abra a orientação que você deseja atualizar.

4. Crie uma ou mais entradas para a orientação.
As entradas são as variáveis ou informações de que o sistema precisa para executar a orientação. Você pode usar entradas em vários locais, como a experiência de visualização da orientação e as ações de orientação.

a. Na guia Entrada de orientação, selecione **Novo** .

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de entrada de orientação

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de campo da entrada. Dependendo do tipo de campo selecionado, pode ser necessário definir configurações adicionais. Por exemplo, se você selecionar Referência como o tipo de campo, precisará selecionar uma tabela de referência.
Rótulo	Nome do orientação entrada.
Nome da coluna	
É campo de formulário	Se a entrada de orientação exigir uma ação do agente, como adicionar informações a um campo, selecione **É o campo de formulário** caixa de seleção.
Ordem	Sequência na qual a entrada de orientação é exibida quando mais de uma entrada de orientação é definida.
Especificação da lista de opção	As opções são: ▪ Menu suspenso sem --Nenhum-- (deve especificar um valor padrão) ▪ Nenhum(a) ▪ Menu suspenso com --Nenhum(a)-- Nenhum é o valor padrão. ▪ Sugestão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Esta guia aparece quando você seleciona um valor em **Tipo** campo.
Valor padrão	Especifica o valor padrão do campo para qualquer novo registro. Certifique-se de que este valor use o tipo de campo correto. Por exemplo, um campo inteiro usa um valor padrão de 2, mas não pode usar um valor padrão de dois.

c. Selecione **Enviar**.

5. Opcional: Crie uma ou mais saídas para a orientação.
As saídas são o resultado desejado da ação de orientação. Por exemplo, se uma ação de orientação criar uma tarefa de caso, a saída dessa ação poderá retornar uma referência à tarefa de caso que foi criada.

a. Na guia Saída de orientação, selecione **Novo** .

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Saída de orientação

Campo	Descrição
Tipo	Campo tipo de saída. (Optional) Dependendo no tipo de campo selecionado, pode ser necessário definir configurações adicionais. Por exemplo, se você selecionar Referência como o tipo de campo, precisará selecionar uma tabela de referência.
Rótulo	Define um rótulo exclusivo para a saída de orientação. O rótulo aparece nos cabeçalhos da lista e nos campos de formulário da saída.
Nome da coluna	Define o nome do campo da coluna. Quando você cria um novo campo, esse nome é preenchido automaticamente com base no rótulo.
Ordem	Sequência na qual a saída de orientação é exibida quando mais de uma saída de orientação é definida.
Valor padrão	Especifica o valor padrão do campo para qualquer novo registro. Certifique-se de que este valor use o tipo de campo correto. Por exemplo, um campo inteiro usa um valor padrão de 2, mas não pode usar um valor padrão de dois.

c. Selecione **Enviar**.

6. Configure a experiência de visualização.

Tradução automática

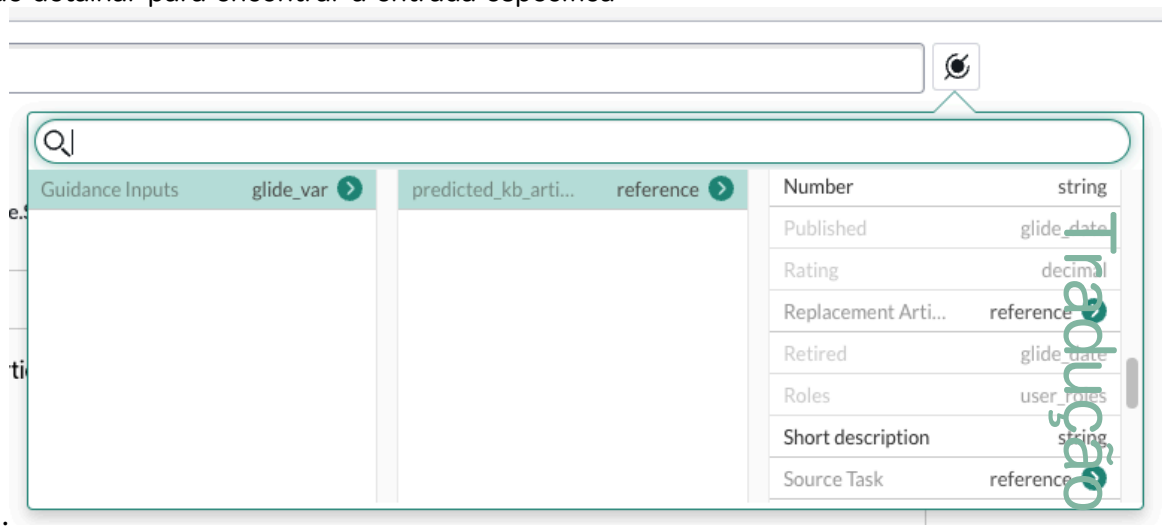
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

a. Selecione **Experiência de visualização** guia.

b. Em **Título de visualização** , adicione um título para a visualização de orientação como texto estático, conteúdo dinâmico (valores de campo de entradas de orientação) ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico.

- Para inserir texto estático, digite o texto no campo.
- Para inserir conteúdo dinâmico, selecione o ícone de seletor de cápsula ( ) ao lado do campo e selecione uma entrada de orientação na lista.

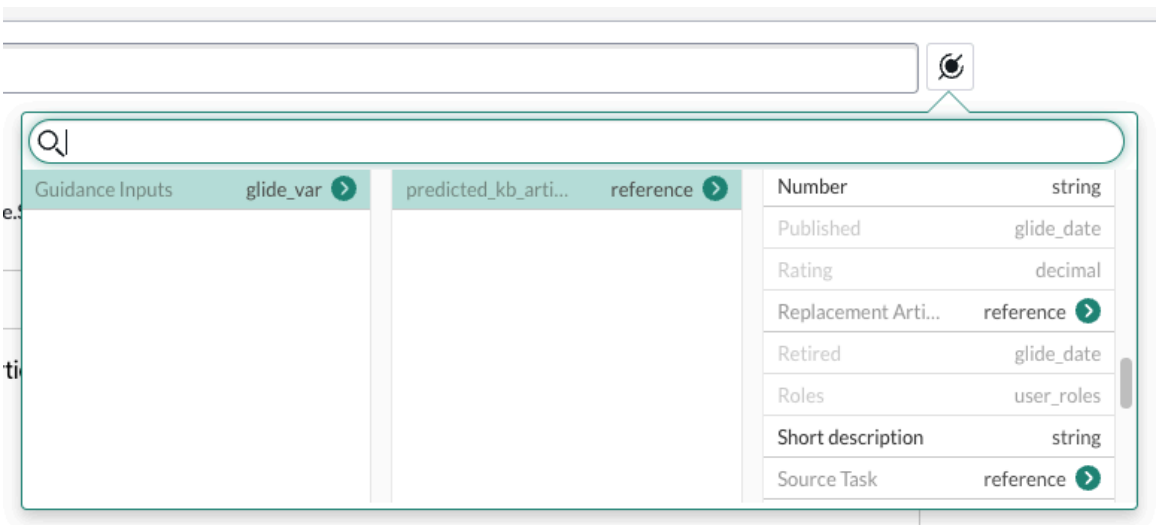
  Você pode detalhar para encontrar a entrada específica desejada.



Este campo pode conter texto estático, conteúdo dinâmico ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico. Para selecionar conteúdo dinâmico como um valor de campo:

i. Selecione o ícone de seletor de cápsula ( ) ao lado de **Título de visualização** campo.

ii. Selecione uma entrada de orientação na lista. Você pode detalhar para outro nível para encontrar a entrada desejada.



c. Em **Campos a serem exibidos** selecione os campos a serem exibidos na visualização de orientação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Em **Mensagem** crie uma mensagem para a visualização da orientação.
Você pode usar as ferramentas disponíveis no editor de rich text para criar e formatar a mensagem. Este campo pode incluir texto e conteúdo HTML, como imagens, vídeos e links.

7. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Configurar a experiência de detalhe de orientação para Ações recomendadas cartões.

Configurar a experiência de detalhe de orientação

Configure o título e a descrição da orientação que são exibidos para os usuários em ações recomendadas ou playbooks.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gd_guidance.guidance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As informações detalhadas aparecem em playbooks, em um painel lateral contextual ou em uma subguia do Ações recomendadas para Customer Service.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Orientações**.

2. Selecione uma orientação na lista de orientações.

3. Configure a experiência detalhada para a orientação na guia Experiência detalhada.
A experiência detalhada é uma mensagem exibida para orientações que é aberta no painel lateral contextual ou em uma subguia.

a. Em **Título** , adicione um título para a orientação na exibição detalhada.

b. Em **Mensagem de orientação** forneça uma mensagem para a exibição de detalhes.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Personalize uma experiência de visualização de orientação no Construtor de IU
- Personalize uma experiência de detalhe de orientação no Construtor de IU

O processo para configurar uma orientação é o mesmo no Decisões guiadas Experiência e Ações recomendadas para Customer Service aplicação.

Crie uma ação de orientação para uma orientação

Configure as ações que os agentes podem executar para resolver casos ou problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gd_guidance.guidance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Orientações**.

2. Selecione uma orientação na lista de orientações.

3. Na seção Formulário Ações de orientação, 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.

4. No formulário Ação de orientação, preencha os campos.

Campo	Descrição
Orientação	A orientação à qual esta ação está associada. Este campo é somente leitura.
Rótulo da ação	Um nome para esta ação de orientação.
Rótulo de chamada para ação	O rótulo do botão de ação que aparece no cartão de recomendação no painel lateral contextual. Por exemplo, **Revise e anexe o artigo** ou **Propor solução** .
Comportamento da ação	O comportamento selecionado para a ação de orientação: ○ **Clique único** : A ação é iniciada e concluída com um clique e o cartão é movido para **Histórico** no painel lateral. Útil para ações simples, como escalar um caso. ○ **Abra no painel lateral contextual** : A ação é aberta em uma exibição detalhada no painel lateral. O agente pode revisar os detalhes no painel lateral, como revisar o conteúdo de um artigo da base de conhecimento. ○ **Abrir na subguia** : A ação é aberta em uma guia separada. Você pode configurar a experiência de visualização para todos os tipos de comportamento de ação e configurar a exibição de detalhes para as ações que são abertas na subguia ou no painel lateral contextual. Para obter mais informações, consulte Configurar a experiência de detalhe de orientação. **Nota:** As ações que são abertas no painel lateral contextual ou na subguia não são movidas para o estado Em andamento. A ação passa para o estado Em andamento ou Concluído somente quando o agente clica no botão de ação na exibição de detalhes.
Primário	Denota a ação de orientação como uma ação primária. Este campo está habilitado por padrão. Uma ação primária destaca a ação que o agente deve executar e disponibiliza essa ação como um botão no cartão de recomendação. **Nota:** Uma orientação pode ter apenas uma ação de orientação primária. Se este campo não estiver selecionado, a ação de orientação será uma ação secundária disponível por meio do menu Mais ações no cartão de recomendação.
Aplicação	A aplicação à qual esta ação de orientação está associada. Este campo é somente leitura.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Automação de ação de orientação	O fluxo associado a esta ação de orientação.
Ordem	A ordem da ação.
Mensagem de conclusão	A mensagem que aparece na parte superior do cartão de recomendação quando a ação de orientação é concluída. Por exemplo, **o artigo da base de conhecimento foi compartilhado** .

5. Dependendo do fluxo selecionado em **Automação da ação de orientação** , você pode configurar entradas de fluxo e saídas de orientação.
   - Configure entradas de fluxo no **Entradas de fluxo de automação** guia.
   - Configure saídas no **Saídas de orientação** guia.

     Esses campos podem conter texto estático, conteúdo dinâmico (valores de campo de entradas de orientação) ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico.

     Para usar conteúdo dinâmico, selecione o ícone de seletor de cápsula (ao lado do campo e selecione uma entrada de orientação na lista.
6. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Configure um nó de orientação e vincule a orientação criada a este nó forneça ações aos agentes .

Crie uma árvore de decisão em IU principal

Crie uma árvore de decisão que os agentes possam usar para solucionar problemas do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As árvores de decisão são criadas pela primeira vez em IU principal. Em seguida, você usa Criador de fluxogramas de decisão para configurar o nó inicial e adicionar nós e caminhos para criar uma árvore de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Na página Árvores de decisão, selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Árvore de decisão

Campo	Descrição
Nome	O nome interno da árvore de decisão.
Rótulo da ação	O rótulo do botão de chamada para ação no Ações recomendadas cartão.
Descrição	A descrição da árvore de decisão a ser exibida no Ações recomendadas cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Título	O nome externo da árvore de decisão que os usuários finais ou agentes veem em um espaço. . **Título** o campo está vazio, o nome interno é mostrado como o nome externo no Ações recomendadas cartão.
Tamanho da fonte da pergunta	O tamanho da fonte das perguntas na árvore de decisão assistida. Isso reflete no espaço e no portal de serviços. O tamanho da fonte definido na árvore de decisão primária é herdado pela árvore de decisão secundária, embora o tamanho da fonte da pergunta da árvore de decisão secundária tenha seu próprio tamanho de fonte de pergunta definido. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo.
Mostrar o botão Ignorar	Mostra ou oculta o. **Ignorar** botão que cancela o fluxo de uma árvore de decisão. Este campo está ativado por padrão.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
Um registro de árvore de decisão e um nó inicial são criados.

O que Fazer Depois
Configure um nó inicial para adicione o conjunto inicial de perguntas ou instruções a uma árvore de decisão em Criador de fluxogramas de decisão.

Configurando árvores de decisão em Criador de fluxogramas de decisão

Configure árvores de decisão usando o visual sem código Criador de fluxogramas de decisão, que fornece uma tela para uma representação diagramática de nós e seus caminhos em um processo de solução de problemas.

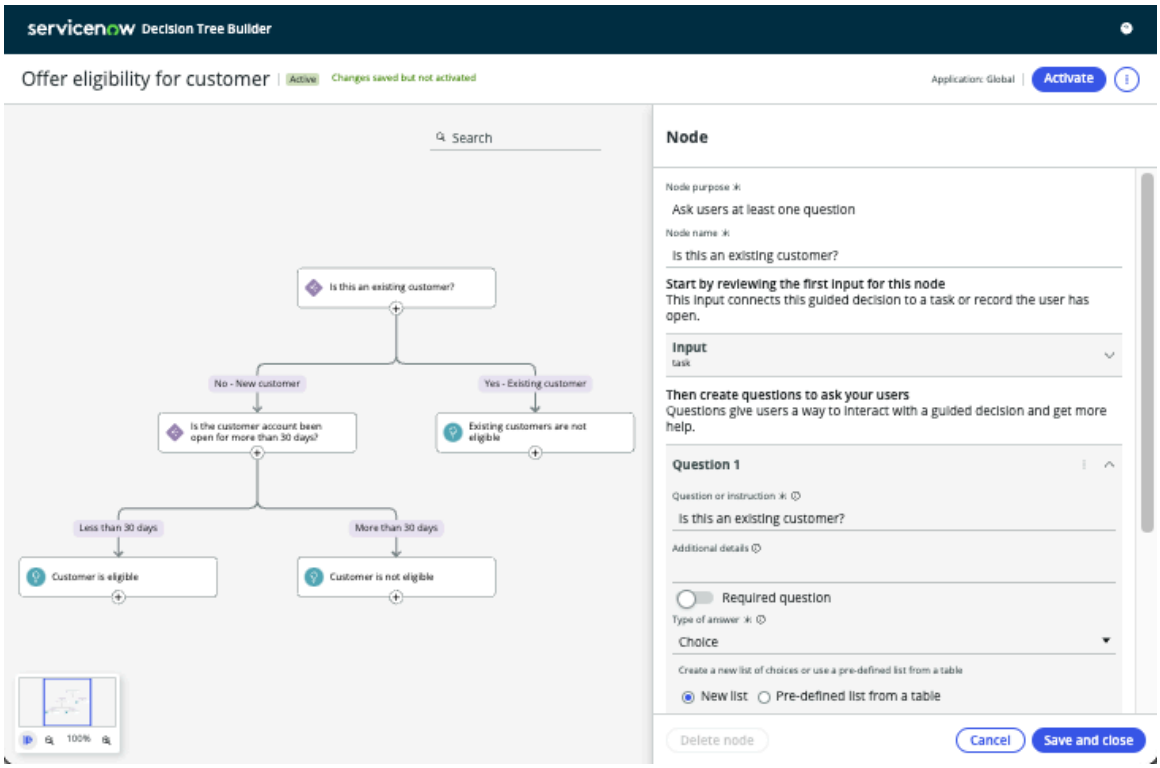
Como proprietário de processo ou analista de negócios, você pode configurar *árvore de decisão*adicionando nós, definindo caminhos e anexando orientações por meio de Criador de fluxogramas de decisão. Para obter mais informações, consulte Nós da árvore de decisão.

Você pode validar e ativar uma árvore de decisão com uma única ação. Para obter mais informações, consulte Ativar uma árvore de decisão.

Tradução automática

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

Criador de fluxogramas de decisão tela



Como acessar o Criador de fluxogramas de decisão

Você pode acessar Criador de fluxogramas de decisão selecionando **Aberto no Builder** botão no registro da árvore de decisão.

Configurar nós de pergunta e orientação

Você pode configurar um novo nó como um nó de pergunta ou um nó de orientação. Quando há várias perguntas em um nó inicial ou em um nó de pergunta, você pode excluir uma pergunta ou mudar a ordem das perguntas. Para obter mais informações, consulte Adicione perguntas ou instruções a uma árvore de decisão.

Os nós de orientação fornecem ações aos agentes para resolver ou escalar um problema do cliente. Você pode selecionar uma orientação na lista de orientações disponíveis ou criar uma orientação em IU principal. Em seguida, você pode configurar entradas de orientação inserindo valores estáticos ou reutilizar entradas de nós anteriores. Para obter mais informações, consulte Forneça ações aos agentes em uma árvore de decisão.

Nó de vinculação

Você pode configurar um novo nó como um nó de vinculação para vincular uma árvore de decisão secundária à árvore de decisão atual. Essa vinculação conecta a execução da árvore de decisão primária a outra árvore de decisão quando uma condição específica é atendida. Para obter mais informações, consulte Vincular uma árvore de decisão ativada a esta árvore de decisão.

Criando caminhos para os próximos nós

Um caminho em uma árvore de decisão conecta um nó a outro. Você pode configurar uma condição para definir quando o caminho deve ser seguido. Selecionar determinadas

Tradução automática

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

respostas pode ser uma condição para o caminho. A ordem de prioridade de um caminho define a precedência de um caminho sobre outro.

Para obter mais informações, consulte Determine o próximo nó exibido em uma árvore de decisão.

Editando um nó ou um caminho

Ao editar as entradas de nós e seus caminhos, certifique-se de atualizar os nós a seguir também, porque eles podem estar reutilizando dados dessas entradas.

Excluindo um nó ou um caminho

Observe as seguintes informações sobre a exclusão de um nó ou caminho:

- Você pode excluir um nó folha se ele não estiver conectado a nenhum caminho ou nó.
- Excluir um nó folha remove o nó da árvore de decisão, mas a configuração do caminho antes do nó excluído permanece intacta.
- Não é possível excluir um nó ou caminho intermediário.
- Quando você exclui o nó de pergunta após um nó de orientação, o nó de pergunta e o caminho são excluídos.

Vinculando entradas

Você pode vincular entradas de um nó a outro para reutilizar valores de entrada de nós anteriores. Você pode usar entradas vinculadas para criar condições de caminho. Para obter mais informações sobre mapeamento de entrada no nó de pergunta ou nó de orientação, consulte Vinculando entradas em nós da árvore de decisão.

Para obter mais informações, consulte Reutilize respostas em pontos de decisão.

Tópicos relacionados

Notificações de erro de validação em Criador de fluxogramas de decisão

Ativar uma árvore de decisão

Reverta para a versão da árvore de decisão ativada anteriormente

Adicione perguntas ou instruções a uma árvore de decisão

Adicione perguntas que você deseja fazer aos clientes ou instruções que deseja fornecer a eles e configure tipos de resposta em um nó inicial no Criador de fluxogramas de decisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O nó inicial é o primeiro nó em uma árvore de decisão. Ele contém uma entrada de tarefa e um mínimo de uma pergunta ou instrução. Você pode configurar uma ou mais perguntas para fazer aos clientes ou instruções para fornecer a eles.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Aberto no Builder** .
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione **Novo nó** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Em **Nome do nó** , insira um nome para o nó inicial.
6. **Opcional:** Em **Tabela de referência** selecione uma tabela para o tipo de registro.

   (Optional) A tabela selecionada para a entrada de tarefa não precisa necessariamente ser uma tabela de tarefas. Por exemplo, você pode selecionar uma tabela de caso, incidente ou interação para o contexto de registro para recomendar esta árvore de decisão em um espaço.

   Nota:
   Você deve selecionar a mesma tabela que a tabela de referência para o registro de contexto em Ações recomendadas.

7. Na seção Pergunta 1, insira uma pergunta ou instrução para os clientes.
   Você pode adicionar formatação de texto, imagens ou links usando os controles na parte superior da seção Pergunta 1.
8. **Opcional:** Torne esta pergunta obrigatória selecionando **Pergunta obrigatória** campo.
9. Selecione o tipo de resposta para sua pergunta.

   Para obter uma descrição dos tipos de resposta, consulte Tipos de resposta para perguntas.

   A resposta que o cliente fornece a uma pergunta pode ser passada para outros nós e caminhos por meio do mapeamento de entrada.
10. **Opcional:** Vincule entradas para reutilizar respostas de nós anteriores.
    Para obter mais informações, consulte Reutilize respostas em pontos de decisão.
11. **Opcional:** Adicione mais perguntas ou instruções.
12. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Determine o próximo nó exibido em uma árvore de decisão

Tipos de resposta para perguntas

Vários tipos de resposta estão disponíveis para que os agentes forneçam respostas a perguntas em uma árvore de decisão.

Tipo de resposta

Escolha	Descrição
Escolha	Uma lista de opções. Os tipos de lista são: • **Nova lista** Nova lista de seleção • **Lista predefinida de uma tabela** Lista de seleção existente de uma tabela selecionada **Use "Nenhum" como a primeira opção na lista** Opção a ser adicionada **Nenhum** como o valor padrão na lista.
Data	Data no formato AAAA-MM-DD
Date/hora	Data e hora no formato AAAA-MM-DD HH:MM:SS
Decimal	Um número que inclui casas decimais.

Tradução automática

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

Escolha	Descrição
Inteiro	Um número que não inclui casas decimais.
Referência	Referência a um campo de outra tabela. Quando este tipo de resposta é selecionado, os seguintes campos são exibidos: • **Tabela de referência** Tabela para selecionar um campo. • **Aplique um filtro** : Condição para filtrar os resultados da pesquisa. Por exemplo, o campo Solicitante na tabela Incidente é uma referência à tabela Usuário [sys_user].
Cadeia de caracteres	Uma linha de texto. Quando este tipo de resposta é selecionado, o seguinte campo é exibido: **Número máximo de caracteres** Limite de comprimento da cadeia de caracteres de texto.
Verdadeiro/ Falso	Caixa de seleção que permite que o usuário indique se a condição é verdadeira ou falsa. Se selecionado, retornará um valor verdadeiro.

Determine o próximo nó exibido em uma árvore de decisão

Configure um caminho em Criador de fluxogramas de decisão para definir as condições para quando a próxima pergunta ou uma orientação será exibida em uma árvore de decisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar dois ou mais caminhos a partir de qualquer nó de pergunta.

Como você pode adicionar um nó de pergunta somente após um nó de orientação, a configuração de caminho não é necessária.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Aberto no Builder** .
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, Selecione o ícone Adicionar caminho (⊕) em um nó.
   Um novo caminho e um novo nó são adicionados à tela.
5. Selecione o novo caminho.
6. Insira um nome para o caminho.
7. Em **Prioridade do caminho** insira uma ordem de prioridade para este caminho.
   O caminho com a ordem de prioridade mais baixa é executado primeiro.
8. Configure uma ou mais condições selecionando uma pergunta do nó anterior, um operador e um valor de entrada.
   Por exemplo, se o tipo de resposta for um número inteiro, você poderá definir uma condição de que, quando um valor fornecido por um cliente for maior do que o valor especificado na condição, este caminho deverá 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.

Você pode acessar as entradas do nó primário direto somente ao configurar uma condição para o caminho.

9. **Opcional:** Se houver várias perguntas em um nó de pergunta, selecione **Novo conjunto de condições** para definir uma condição complexa para uma combinação de respostas.
10. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Continue criando sua árvore de decisão.

- Adicione um próximo conjunto de perguntas. Para obter mais informações, consulte Adicione um conjunto de acompanhamento de perguntas ou instruções em uma árvore de decisão.
- Forneça orientação aos agentes. Para obter mais informações, consulte Forneça ações aos agentes em uma árvore de decisão.

Adicione um conjunto de acompanhamento de perguntas ou instruções em uma árvore de decisão

Configure um nó de pergunta em Criador de fluxogramas de decisão para adicionar perguntas ou instruções de acompanhamento. A resposta a essas perguntas leva a uma orientação ou a um conjunto adicional de perguntas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Aberto no Builder** .
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, Adicione um novo nó selecionando o ícone Adicionar caminho (⊕) em um nó.
5. Selecione **Adicionar nó** .
6. Na janela pop-up, selecione **Faça aos usuários pelo menos uma pergunta** para configurar um nó de pergunta.
7. Insira um nome para o nó.
8. Na seção Pergunta 1, insira uma pergunta ou instrução para os clientes.
9. **Opcional:** Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória habilitando **Pergunta obrigatória** campo.
10. **Opcional:** Insira mais detalhes relacionados à sua pergunta ou instrução em **Detalhes adicionais** campo.
11. Selecione o tipo de resposta.

    Para obter uma descrição dos tipos de resposta, consulte Tipos de resposta para perguntas.

    A resposta que o cliente fornece é passada para outros nós e caminhos por meio do mapeamento de entrada.

12. **Opcional:** Vincule entradas para reutilizar respostas de nós anteriores.
    Para obter mais informações, consulte Reutilize respostas em pontos de decisão.

Tradução automática

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

13. **Opcional:** Adicione mais perguntas ou instruções.
14. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Continue criando sua árvore de decisão.

- Adicione um próximo conjunto de perguntas. Para obter mais informações, consulte Adicione um conjunto de acompanhamento de perguntas ou instruções em uma árvore de decisão.
- Forneça orientação aos agentes. Para obter mais informações, consulte Forneça ações aos agentes em uma árvore de decisão.

Forneça ações aos agentes em uma árvore de decisão

Configure um nó de orientação em Criador de fluxogramas de decisão para que os agentes possam exibir uma recomendação sobre o que fazer em seguida.

Antes de Iniciar

Verifique se as orientações que você deseja usar existem ou crie-as. Para obter mais informações, consulte Crie uma orientação no IU principal.

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

. **Permita que os usuários executem novamente a orientação** ao criar uma orientação, os usuários podem executar novamente a orientação ou voltar e modificar as respostas nos nós de pergunta anteriores na experiência de tempo de execução.

Você pode vincular entradas e saídas de orientação ao próximo nó de pergunta.

Você pode selecionar uma orientação na lista de orientações disponíveis para vincular ao nó de orientação ou criar uma nova em IU principal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Aberto no Builder** .
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, Adicione um novo nó selecionando o ícone Adicionar caminho (⊕) em um nó.
5. Selecione **Adicionar nó** .
6. Na janela pop-up, configure um nó de orientação selecionando **Propor uma orientação como resultado** .
   Uma orientação é um resultado de uma árvore de decisão.
7. Insira um nome para o nó.
8. Em **Orientação** selecione a orientação começando a digitar o nome da orientação e selecionando-o na lista.
9. Insira valores específicos para entradas de orientação em **Defina entradas de campo para passar dados para esta orientação** seção.
   Esses campos podem conter texto estático, conteúdo dinâmico, como valores de campo de entradas de orientação, ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico. Para usar conteúdo dinâmico, selecione o ícone de entrada Link (ao lado do campo e selecione uma entrada de orientação na 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.

10. **Opcional:** Insira valores de espaço reservado para entradas de orientação no **Defina mais entradas de campo para mostrar aos usuários** seção.
    Os agentes podem substituir suas próprias informações pelos valores de espaço reservado. Esses campos podem conter texto estático, conteúdo dinâmico, como valores de campo de entradas de orientação, ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico. Para usar conteúdo dinâmico, selecione o ícone de entrada Link ( ) ao lado do campo e selecione uma entrada de orientação na lista.
11. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Adicione um próximo nó que seja um nó de pergunta após um nó de orientação.

Vincular uma árvore de decisão ativada a esta árvore de decisão

Aninhe e invoque uma árvore de decisão de um nó de vinculação quando condições específicas forem atendidas em Criador de fluxogramas de decisão. Use árvores aninhadas para executar solução de problemas complexos e reutilizar árvores de decisão existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Aberto no Builder** .
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, Adicione um novo nó selecionando o ícone Adicionar caminho ( ) em um nó.
5. Selecione **Adicionar nó** .
6. Na janela pop-up, selecione **Vincular árvore de decisão** para configurar um nó de vinculação.
7. Insira um nome para o nó.
8. Em **Árvore de decisão secundária** selecione uma árvore de decisão ativada.
9. Insira valores ou vincule entradas para reutilizar respostas de nós anteriores.
    Para obter mais informações, consulte Reutilize respostas em pontos de decisão.
10. Selecione **Salvar e fechar**.

Reutilize respostas em pontos de decisão

Vincular entradas para reutilizar respostas de nós anteriores em Criador de fluxogramas de decisão. Por exemplo, em uma árvore de decisão que lida com uma aplicação de empréstimo, você pode reutilizar a entrada relacionada ao salário do cliente em vários pontos de decisão para determinar a qualificação do empréstimo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Entradas vinculadas podem ser usadas para criar condições de caminho.

Para obter mais informações sobre mapeamento de entrada e exceções relacionadas ao mapeamento de entrada, consulte Vinculando entradas em nós da árvore de decisão.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Aberto no Builder** .
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione o nó para o qual você deseja mapear as entradas.

Diferentes nós e ações

Tipo de nó	Ação
Nó da pergunta	**a.** Insira uma pergunta e selecione o tipo de resposta. **b.** Selecione **Vincule entradas para reutilizar dados anteriores** . **c.** Use o ícone de entrada Link (para selecionar um nó anterior e uma entrada que você deseja reutilizar nesta pergunta. **Nota:** A pergunta com uma resposta reutilizada é respondida automaticamente durante o tempo de execução.
Nó de orientação	**a.** Selecione uma orientação na lista. **b.** Selecione o ícone de entrada Link (para selecionar um nó anterior e a entrada que você deseja reutilizar na entrada de orientação.
Nó de vinculação	**a.** Selecione uma árvore secundária na lista. **b.** Selecione o ícone de entrada Link (para selecionar um nó anterior e a entrada que você deseja reutilizar no nó inicial da árvore secundária.

5. Selecione **Salvar e fechar**.

Ativar uma árvore de decisão

Ative uma árvore de decisão concluída para que você possa usá-la em playbooks criados usando Playbooks, em recomendações criadas usando Ações recomendadas para Customer Service ou em Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você ativa uma árvore de decisão, Criador de fluxogramas de decisão verifica se há erros, como informações ausentes, mapeamentos de entrada inválidos devido a mudanças

Tradução automática

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

nas entradas de nó anteriores ou entradas de orientação ausentes. Depois que todos os erros forem resolvidos, você poderá ativar a árvore de decisão.

Se você fizer mudanças em uma árvore de decisão ativada, lembre-se de ativar a árvore de decisão novamente para exibir a árvore de decisão atualizada em um espaço de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão que você deseja ativar.
3. Selecione **Aberto no Builder** .
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione **Ativar** .
   - Se houver erros em sua árvore de decisão, ícones de erro e mensagens de alerta serão exibidos. Você deve resolver os erros antes de ativar a árvore de decisão. Para obter mais informações, consulte Notificações de erro de validação em Criador de fluxogramas de decisão.
   - Se não houver erros, a caixa de diálogo de confirmação para ativar a árvore de decisão será exibida.
5. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Ativar agora** .
   Uma mensagem de sucesso com instruções sobre a próxima ação a ser executada é exibida.

Resultado

- O status da árvore de decisão muda de **Não ativo** . **Ativo** .
- . **Ativar** o botão está desabilitado.

O que Fazer Depois

- Configure ações recomendadas para usar a árvore de decisão ativada como uma recomendação. As recomendações aparecem como cartões no painel lateral contextual de um espaço. Para obter mais informações, consulte Adicionar Decisões guiadas a Ações recomendadas.
- Configurar Playbooks para usar a árvore de decisão ativada como parte de um playbook em uma guia de registro. Para obter mais informações, consulte Adicionar Decisões guiadas para playbooks.
- Configure um Portal de serviços página para usar a árvore de decisão ativada para fornecer o processo de solução de problemas para usuários internos. Para obter mais informações, consulte Adicionar Decisões guiadas a Portal de serviços.

Reverta para a versão da árvore de decisão ativada anteriormente

Descarte todas as mudanças em uma árvore de decisão não ativada e reverta a árvore de decisão para a última versão ativada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na 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.

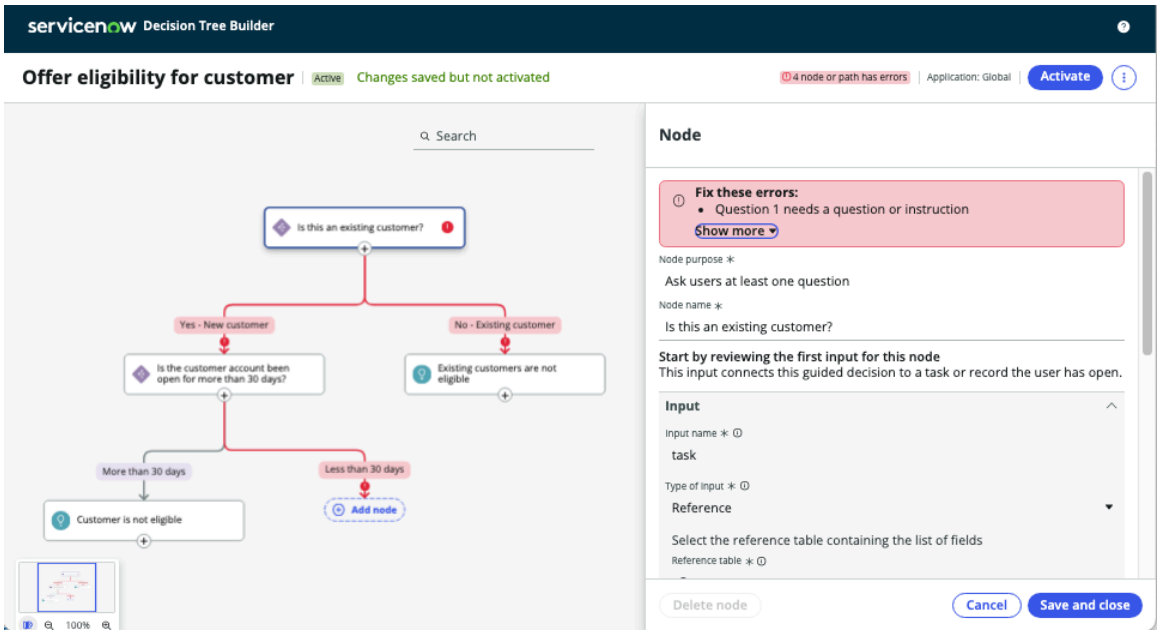
3. Selecione **Aberto no Builder** .

4. Selecione o ícone Mais opções (⋮) e selecione **Descartar a versão mais recente** .

Resultado
A árvore de decisão é revertida para a última versão ativada.

Notificações de erro de validação em Criador de fluxogramas de decisão

Notificações de erros que você pode encontrar ao criar e ativar uma árvore de decisão no Criador de fluxogramas de decisão permite que você se recupere facilmente de erros.



Exibição de erro

Se houver valores ausentes ou configurações incorretas em um nó ou caminho, erros poderão aparecer durante a validação ao salvar ou ativar uma árvore de decisão.

Os erros são indicados das seguintes maneiras:

- Ícones de erro em nós e caminhos que têm erros
- Um rótulo para uma contagem de nós e caminhos que têm erros no canto superior direito
- Uma mensagem de alerta no painel lateral mostrando uma lista de erros no nó ou caminho selecionado

Para obter mais informações sobre erros e recuperação em vários nós e caminhos, consulte Erros de validação.

Erros de validação

Vários tipos de erros são exibidos para informações ausentes ou incorretas nos nós e caminhos ao salvar um elemento ou ativar uma árvore de decisão.

Tradução automática

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

Erros do nó da pergunta

Resolvendo erros em nós de pergunta

Mensagem de erro	Resolução
Este nó precisa de um nome exclusivo	Insira um nome em **Nome do nó** campo.
As perguntas neste nó precisam ser exclusivas	Insira uma pergunta ou instrução exclusiva em **Pergunta ou instrução** campo.
Este nó precisa de uma pergunta para fazer aos usuários	Insira uma pergunta ou instrução exclusiva em **Pergunta ou instrução** campo.
A entrada da tarefa precisa de uma tabela de referência para passar dados sobre registros	Selecione uma tabela no **Tabela de referência** campo para a entrada da tarefa passar dados sobre o registro no qual esta árvore de decisão é executada.
A pergunta (número) precisa de uma pergunta ou instrução	Insira uma pergunta ou instrução em **Pergunta ou instrução** campo.
A pergunta (número) precisa de um tipo de resposta	Selecione um tipo de entrada para a resposta esperada em **Tipo de resposta** campo.
A pergunta (número) precisa de opções de resposta	O tipo de resposta de escolha requer uma lista de seleção. Insira valores em **Rótulo** e. **Valor** campos para configurar uma lista. Você pode adicionar quantas opções quiser.
A pergunta (número) precisa de um limite de caracteres de resposta	Insira um limite de caracteres em **Número máximo de caracteres** campo.
O tipo de resposta na pergunta (número) não existe	O tipo de resposta que você inseriu em **Tipo de resposta** o campo não é válido. Selecione o tipo de resposta na lista. Para obter mais informações, consulte Tipos de resposta para perguntas.
A pergunta (número) precisa de uma tabela de seleção e campos de opção para a(s) resposta(s)	. **Lista predefinida de uma tabela** a opção para o tipo de resposta de escolha requer que você especifique a tabela de seleção e o campo de escolha para reutilizar as opções. Selecione uma tabela e um campo de lista em **Tabela de seleção** e. **Campo de opção** respectivamente.
A tabela de seleção em questão (número) não existe	Insira um nome de tabela válido em **Tabela de seleção** campo.
A pergunta (número) precisa de uma tabela de referência para a(s) resposta(s)	O tipo de entrada de referência requer que uma tabela de referência seja selecionada. Selecione uma tabela no **Tabela de referência** campo para adicionar um campo de referência, que armazena uma referência a um campo em outra tabela, como um tipo de resposta.
A tabela de referência em questão (número) não existe	Insira um nome de tabela válido em **Tabela de referência** campo.
Você precisa adicionar um caminho após este nó	Os nós de pergunta exigem caminhos para adicionar a próxima pergunta ou os nós de orientação. Selecione o ícone Adicionar caminho ⊕ no nó pergunta na tela para adicionar um novo caminho.

Tradução automática

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

Resolvendo erros em nós de pergunta

Mensagem de erro	Resolução
A entrada vinculada na pergunta (número) não é válida devido a tipos de resposta incompatíveis. Você pode desvincular esta entrada, vincular uma nova ou mudar o tipo de resposta desta pergunta.	Depois que você muda o tipo de resposta de uma pergunta em um nó anterior, o mapeamento de entrada da pergunta no nó atual não é mais válido. **1.** Desvincule a entrada excluindo o link. **2.** Mude o tipo de resposta desta pergunta para corresponder ao tipo de resposta alterado no nó anterior ou adicione uma pergunta que corresponda a ele. **3.** Selecione o ícone de entrada Link ( ) para vincular as entradas.
A entrada que você vinculou à pergunta (número) não existe mais após mudanças recentes de nó. Desvincule esta entrada para corrigir este erro.	Desvincule a entrada excluindo o link.
A entrada vinculada na pergunta (número) não é válida devido a tabelas de referência incompatíveis com um nó anterior. As tabelas precisam corresponder no mesmo nível ou secundário.	Você pode vincular tipos de entrada de referência somente se a tabela de entrada do nó de pergunta atual corresponder à tabela de entrada do nó anterior no mesmo nível ou no nível secundário. Por exemplo, a tabela Tarefa pode ser vinculada à tabela Tarefa ou a tabela Tarefa pode ser vinculada à tabela Caso, que é secundária da tabela Tarefa. **1.** Desvincule a entrada excluindo o link. **2.** Se necessário, selecione a tabela de referência que corresponde ao mesmo nível ou ao nível secundário. **3.** Selecione o ícone de entrada Link ( ) para vincular as entradas de referência novamente.

Erros do nó de orientação

Resolvendo erros em nós de orientação

Mensagem de erro	Resolução
Este nó precisa de um nome exclusivo	Insira um nome em **Nome do nó** campo.
Este nó precisa de uma orientação	Os nós de orientação devem ser vinculados a uma orientação. Selecione uma orientação existente ou crie uma.

Tradução automática

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

Resolvendo erros em nós de orientação

Mensagem de erro	Resolução
	• Selecione uma orientação disponível na lista em **Orientação** campo. • Crie uma orientação em IU principal Selecionando o ícone Criar uma orientação ⊕ em **Orientação** campo. Para obter mais informações, consulte Crie uma orientação no IU principal.
Você precisa definir entradas para esta orientação	Configure as entradas de orientação para a orientação selecionada. Para obter mais informações, consulte Forneça ações aos agentes em uma árvore de decisão.
A entrada (Nome da entrada de orientação) não é válida devido a tabelas de referência incompatíveis com um nó anterior. As tabelas precisam corresponder no mesmo nível ou secundário.	Você pode vincular tipos de entrada de referência somente se a tabela de entrada do nó de orientação atual corresponder à tabela de entrada do nó anterior no mesmo nível ou no nível secundário. Por exemplo, a tabela Tarefa pode ser vinculada à tabela Tarefa ou a tabela Tarefa pode ser vinculada à tabela Caso, que é secundária da tabela Tarefa. 1. Desvincule a entrada excluindo o link. 2. Selecione (ícone) para vincular as entradas novamente ou inserir um valor estático.
A entrada à qual você vinculou (Nome da entrada de orientação) não existe mais após mudanças recentes de nó. Desvincule esta entrada para corrigir este erro.	1. Desvincule a entrada excluindo o link. 2. Selecione o ícone de entrada Link ( ) para vincular as entradas novamente ou inserir um valor estático.
Você precisa redefinir a(s) entrada(s) desta orientação devido a mudanças nos nós anteriores	1. Desvincule a entrada excluindo o link. 2. Se necessário, selecione o ícone de entrada Link ( ) para vincular o novo tipo de resposta do nó anterior ou inserir um valor estático.

Vincular erros e avisos de nó

Resolvendo erros na vinculação de nós

Mensagem de erro	Resolução
Este nó precisa de um nome exclusivo	Insira um nome em **Nome do nó** 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.

Resolvendo erros na vinculação de nós

Mensagem de erro	Resolução
Este nó precisa de uma árvore secundária	Os nós de vinculação devem ser vinculados a uma árvore secundária. Selecione uma árvore de decisão ativada ou crie uma. • Selecione uma árvore de decisão ativada na lista em **Árvore de decisão secundária** campo. • Crie uma árvore de decisão em IU principal Selecionando o ícone Criar uma árvore de decisão ⊕ em **Árvore de decisão secundária** campo. Para obter mais informações, consulte Crie uma árvore de decisão em IU principal.
É preciso mapear as entradas da árvore de decisão secundária para essa árvore de decisão corretamente.	Configure as entradas do nó inicial da árvore de decisão secundária ou selecione o ícone de entrada Vincular ( ) para vincular as entradas.
A entrada [Nome da entrada] não é válida devido a tabelas de referência incompatíveis com um nó anterior. As tabelas precisam corresponder no mesmo nível ou secundário.	Você pode vincular tipos de entrada de referência somente se a tabela de entrada do nó de orientação atual corresponder à tabela de entrada do nó anterior no mesmo nível ou no nível secundário. Por exemplo, a tabela Tarefa pode ser vinculada à tabela Tarefa ou a tabela Tarefa pode ser vinculada à tabela Caso, que é secundária da tabela Tarefa. 1. Desvincule a entrada excluindo o link. 2. Selecione (ícone) para vincular as entradas novamente ou inserir um valor estático.

Resolvendo avisos em nós de vinculação

Mensagem de aviso	Resolução
A árvore de decisão secundária vinculada anteriormente foi alterada. Verifique novamente as entradas mapeadas.	1. Desvincule a entrada excluindo o link. 2. Se necessário, selecione o ícone de entrada Link ( ) para vincular a entrada do nó anterior ou inserir um valor estático.
Certifique-se de que essas árvores de decisão vinculadas ainda possam usar [árvore de decisão secundária]:	Quando você atualiza e ativa uma árvore de decisão, as árvores de decisão primárias que usam essa árvore de decisão como árvore secundária também devem ser atualizadas.

Tradução automática

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

Resolvendo avisos em nós de vinculação

Mensagem de aviso	Resolução
• (Nome da árvore primária 1) • (Nome da árvore primária 2) • (Nome da árvore primária 3)	**1.** Selecione a árvore de decisão primária. **2.** Selecione o nó de link que faz referência à árvore de decisão secundária que foi alterada. **3.** Desvincule a entrada excluindo o link. **4.** Se necessário, selecione o ícone de entrada Link ( ) para vincular a entrada do nó anterior ou inserir um valor estático.

Erros de caminho

Resolvendo erros em caminhos

Mensagem de erro	Resolução
Este caminho precisa de um nome	Insira um nome em **Nome do caminho** campo.
Este caminho precisa de uma prioridade de caminho exclusiva	Insira um valor exclusivo em **Prioridade do caminho** campo.
Este caminho precisa de condições para mostrar o próximo nó	Configure uma ou mais condições selecionando uma entrada do nó anterior, um operador e um valor de entrada.
Cada condição neste caminho precisa ser concluída	Conclua uma condição no caminho selecionando uma entrada do nó anterior, um operador e um valor de entrada.
Você precisa adicionar um nó após este caminho	Um caminho deve levar a um nó. Selecione **Adicionar nó** para configurar o nó de espaço reservado como um nó de pergunta ou um nó de orientação.
A condição de caminho precisa de novos valores devido a mudanças nos nós anteriores	Reconfigure a condição de caminho selecionando a nova entrada do nó anterior, um operador e o novo valor de entrada.
As condições de caminho não podem ser definidas até que o nó anterior tenha uma pergunta e resposta	Configure perguntas e tipos de resposta no nó primário do caminho.

Editando árvores de decisão em IU principal

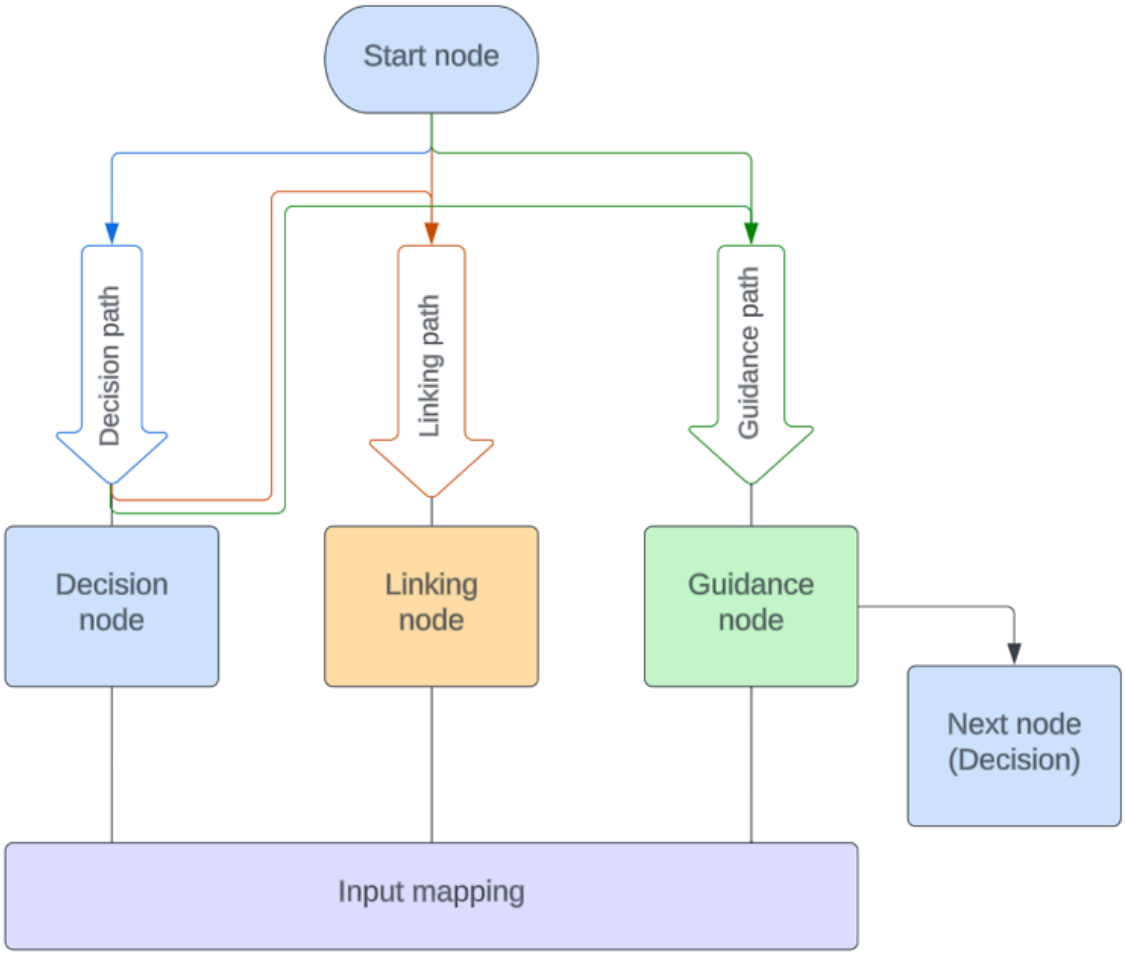
Você pode editar árvores de decisão criadas em IU principal para melhorar ou estender um processo de solução de problemas.

Nota:
Você pode editar ou estender árvores de decisão existentes no IU principal mas você não pode mais criá-los. Usar Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configurando árvores de decisão em Criador de fluxogramas de decisão.

Tradução automática

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

Fluxo de configuração da árvore de decisão em IU principal



A tabela a seguir fornece informações de alto nível para editar uma árvore de decisão no IU principal.

Etapas de configuração da árvore de decisão

Etapa da árvore de decisão	Descrição
Configure um nó inicial e uma entrada de tarefa	Cada árvore de decisão inclui um nó inicial do tipo decisão e uma entrada de tarefa. A entrada da tarefa armazena uma referência do registro em que o agente está trabalhando. Para obter mais informações, consulte Edite uma árvore de decisão. Selecione o nó inicial na lista relacionada Nós da árvore de decisão. Crie entradas para adicionar perguntas iniciais que você deseja fazer aos clientes. Selecione o tipo de entrada para a resposta esperada e configure as respostas na lista relacionada. Para obter mais informações, consulte Adicione perguntas ou instruções a uma entrada de decisão.
Crie um caminho de decisão	Crie um caminho de decisão e configure condições para o próximo nó de decisão. Por exemplo, 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.

Etapas de configuração da árvore de decisão

Etapa da árvore de decisão	Descrição
	pode configurar uma condição para selecionar uma resposta para a pergunta no nó inicial. Quando um usuário seleciona esta resposta, este caminho que leva a um nó de decisão é usado. Para obter mais informações, consulte Determine o próximo nó em uma árvore de decisão. Um nó de decisão é criado automaticamente.
Crie entradas para adicionar perguntas de acompanhamento no nó de decisão	Selecione o tipo de entrada para a resposta esperada e configure as respostas na lista relacionada. Para obter mais informações, consulte Adicione perguntas ou instruções a uma entrada de decisão.
Crie um caminho de orientação	Crie um caminho de orientação e configure condições para o próximo nó de orientação. Por exemplo, você pode configurar uma condição para selecionar uma resposta para a pergunta no nó inicial ou no nó de decisão. Quando um usuário seleciona essa resposta, este caminho leva a um nó de orientação. Para obter mais informações, consulte Determine o próximo nó em uma árvore de decisão. Um nó de orientação é criado automaticamente.
Configure o nó de orientação criado	Configure o nó de orientação para fornecer resolução a um cliente. Associe uma orientação ao nó de orientação e configure as entradas de orientação. Para obter mais informações, consulte Forneça ações aos agentes em uma árvore de decisão.
Crie um caminho de vinculação	Crie um caminho de vinculação e configure condições para a próxima árvore de decisão. Por exemplo, você pode configurar uma condição para selecionar uma resposta para a pergunta no nó de decisão. Quando um usuário seleciona essa resposta, este caminho leva à próxima árvore de decisão. Para obter mais informações, consulte Determine o próximo nó em uma árvore de decisão. Um nó de vinculação é criado automaticamente.
Configure o nó de vinculação criado	Configure o nó de vinculação para vincular outra árvore de decisão a esta árvore de decisão. Para obter mais informações, consulte Vincular outra árvore de decisão a esta árvore de decisão.
Configurar um próximo nó	Configure um próximo nó que seja um nó de decisão.

Tradução automática

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

Etapas de configuração da árvore de decisão

Etapa da árvore de decisão	Descrição
	Nota: Você não pode adicionar outro nó de orientação após um nó de orientação. • Você pode adicionar um nó de decisão intermediário para adicionar outro nó de orientação. • Você pode configurar um nó de vinculação após este nó de decisão para vincular outra árvore de decisão. Para obter mais informações, consulte Adicione um próximo nó após um nó de orientação.
Mapeie entradas de um nó para outro	Mapeie entradas de um nó para outro para reutilizar respostas selecionando um nó de origem e uma entrada de origem e uma entrada de destino. No nó de orientação, você pode passar entradas dos nós anteriores para as entradas de orientação usando o ícone de seletor de cápsula ( ) para reutilizar respostas. Para obter mais informações, consulte Reutilize respostas em pontos de decisão.

Nota:
Para voltar para sua árvore de decisão a partir de qualquer nó, selecione o ícone Visualizar este registro (ao lado de **Árvore de decisão** e selecione **Registro em aberto** . Você pode ver todos os nós que você criou na lista relacionada.

Edite uma árvore de decisão

Edite uma árvore de decisão que você criou usando IU principal para melhorar ou estender um processo de solução de problemas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode editar ou estender árvores de decisão existentes no IU principal mas você não pode mais criá-los. Usar Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configurando árvores de decisão em Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. No formulário, edite os 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.

Formulário Árvore de decisão

Campo	Descrição
Nome	O nome interno da árvore de decisão. **Nota:** Um nó inicial é criado para a árvore de decisão com este nome.
Rótulo da ação	O rótulo do botão de chamada para ação no Ações recomendadas cartão.
Descrição	A descrição da árvore de decisão a ser exibida no Ações recomendadas cartão.
Nó Inicial	A referência do nó inicial.
Título	O nome externo da árvore de decisão que os usuários finais ou agentes podem ver em um espaço. . **Título** o campo está vazio, o nome interno é mostrado como o nome externo no Ações recomendadas cartão.
Mostrar o botão Ignorar	Mostra ou oculta o. **Ignorar** botão que cancela o fluxo de uma árvore de decisão. Este campo está ativado por padrão.

4. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Adicione perguntas ou instruções a uma entrada de decisão

Adicione perguntas ou instruções a uma entrada de decisão

Crie entradas de decisão para cada nó de decisão. As entradas de decisão aparecem na forma de perguntas em um espaço para os agentes de serviço responderem.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Primeiro, crie um caminho de decisão. Um nó de decisão é criado automaticamente com o mesmo nome do caminho de decisão.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os nós de decisão podem ter uma ou várias perguntas com diferentes tipos de resposta.

Você pode editar ou estender árvores de decisão existentes no IU principal mas você não pode mais criá-los. Usar Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configurando árvores de decisão em Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na 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.

3. Selecione o nó inicial ou qualquer nó de decisão.
4. Selecione **Criar entrada** .
5. Em **Tipo** , selecione o tipo de uma entrada de decisão.

> **Nota:**
> Em **Tipo** , você tem acesso a muitos tipos de entrada. Selecione somente um dos tipos de entrada recomendados listados na tabela a seguir.

Tipo de entrada

Campo	Descrição
Escolha	Uma lista de opções **Especificação da lista de seleção** : Tipo de lista de seleção. Você pode criar uma lista de seleção clicando em **Novo** Na lista relacionada Escolhas.
Data	Data no formato AAAA-MM-DD
Date/hora	Data e hora no formato AAAA-MM-DD HH:MM:SS
Decimal	Um número com as casas decimais
Inteiro	Um número sem casas decimais
Referência	Referência a um campo de outra tabela ○ **Referência** Tabela de referência para selecionar um campo. ○ **Condição de qual de referência** : Condição para filtrar os resultados da pesquisa. Por exemplo, o campo Solicitante na tabela Incidente é uma referência à tabela Usuário [sys_user].
Cadeia de caracteres	Uma linha de texto **Número máximo de caracteres** : Opção para especificar o tamanho da cadeia de caracteres
Verdadeiro/ Falso	Um campo de caixa de seleção

6. Em **Rótulo** insira uma pergunta ou instrução para os clientes.
7. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Determine o próximo nó em uma árvore de decisão

Determine o próximo nó em uma árvore de decisão

Crie um caminho para definir condições e ordem de prioridade para o próximo nó em uma árvore de decisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Tradução automática

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

Com base na resposta que um agente de serviço fornece a uma pergunta, um caminho de decisão orienta o agente para o próximo nó de decisão, um caminho de orientação orienta o agente para o próximo nó de orientação e um caminho de vinculação orienta o agente para o próximo nó de vinculação.

Você pode editar ou estender árvores de decisão existentes no IU principal mas você não pode mais criá-los. Usar Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configurando árvores de decisão em Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione o nó inicial ou o nó de decisão.
4. Selecione uma das ações a seguir.

5. Em **Rótulo** , insira um rótulo para o caminho.
6. Em **Pedido** insira uma ordem de prioridade para este caminho.
   O caminho com a ordem de prioridade mais baixa é executado primeiro.
7. Configure uma condição para este caminho exibir o próximo nó.

Descrições e tipos de caminho

Caminho	Descrição
Caminho de decisão	Os caminhos de decisão incluem condições quando a próxima pergunta é exibida para um agente.
Caminho de orientação	Os caminhos de orientação incluem condições quando uma orientação que fornece resolução para um problema é exibida para um agente.
Caminho de vinculação	Os caminhos de vinculação incluem condições quando uma próxima árvore de decisão é executada.

Você só pode acessar as entradas do nó primário direto ao configurar uma condição para o caminho.

8. Selecione **Atualizar**.

Nota:
Você pode criar quantos caminhos de decisão, orientação ou vinculação forem necessários.

O que Fazer Depois

Continue criando a árvore de decisão.

- Adicione perguntas ou instruções a uma entrada de decisão
- Forneça ações aos agentes em uma árvore de decisão
- Vincular outra árvore de decisão a esta árvore de decisão

Tradução automática

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

Forneça ações aos agentes em uma árvore de decisão

Associe uma orientação a um nó de orientação para que os agentes de serviço possam agir para resolver ou escalar um problema do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Primeiro, crie um caminho de orientação. Um nó de orientação é criado automaticamente com o mesmo nome do caminho de orientação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma orientação é um resultado de uma árvore de decisão.

Você pode criar uma orientação ou selecionar uma orientação em uma lista. Para obter uma lista completa de orientações disponíveis por padrão, consulte Componentes instalados com Decisões guiadas Experiência. Você pode inserir entradas de orientação, conforme necessário.

Você pode editar ou estender árvores de decisão existentes no IU principal mas você não pode mais criá-los. Usar Criador de fluxogramas de decisão para criar árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configurando árvores de decisão em Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione o nó de orientação criado.
4. Em **Orientação** selecione uma orientação para associar ao nó de orientação.
5. Dependendo da orientação selecionada, insira entradas de orientação, conforme necessário.

   Nota:
   Se você selecionou a orientação Anexar artigo de conhecimento, insira o artigo de conhecimento ao qual vincular.

   Se você selecionou Fornecer orientação de resolução, insira o caso, as anotações de resolução e um código de resolução.

   Se você selecionou Criar orientação de ordem de serviço, insira a tarefa a ser vinculada.

6. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Vincule a entrada da tarefa no nó inicial à orientação

Vincule a entrada da tarefa no nó inicial à orientação

Vincule a entrada da tarefa no nó inicial à entrada da tarefa na orientação para passar informações de registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 entrada da tarefa no nó inicial contém uma referência do registro em que um agente está trabalhando em um espaço. Por exemplo, se você quiser anexar um artigo da base de conhecimento a um caso, precisará do número do caso.

Você pode editar ou estender árvores de decisão existentes no IU principal mas você não pode mais criá-los. Usar Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configurando árvores de decisão em Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione o nó de orientação criado.
4. Selecione **Criar mapeamento de entrada** .
5. Em **Nó de origem** , selecione o nó inicial da sua árvore de decisão.
6. Em **Entrada de origem** , selecione a entrada da tarefa.
7. Em **Entrada de destino** , selecione a entrada de tarefa associada à orientação.

Nota:
. **Nó de destino** é preenchido automaticamente com o valor do nó de decisão do qual você está criando o mapeamento de entrada.

8. Selecione **Enviar**.

Vincular outra árvore de decisão a esta árvore de decisão

Aninhe e invoque árvores de decisão de nós de vinculação quando condições específicas forem atendidas. Use a saída de orientação e as árvores aninhadas para executar a solução de problemas complexa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Primeiro, crie um caminho de vinculação. Um nó de vinculação é criado automaticamente com o mesmo nome do caminho de vinculação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A execução da árvore de decisão vinculada começa quando uma condição específica especificada no caminho de vinculação é atendida. O nó de vinculação contém uma referência do nó inicial na próxima árvore de decisão.

Você pode editar ou estender árvores de decisão existentes no IU principal mas você não pode mais criá-los. Usar Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configurando árvores de decisão em Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione o nó de vinculação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Árvore de decisão vinculada** , selecione uma árvore de decisão disponível na lista.
5. Selecione **Atualizar**.

Adicione um próximo nó após um nó de orientação

Adicione um próximo nó que seja um nó de decisão após um nó de orientação. Se um próximo nó estiver configurado, a execução da árvore de decisão continuará depois que o agente executar a orientação e o histórico de orientação for marcado como concluído.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você só pode adicionar um nó de decisão após um nó de orientação.

- Você pode adicionar um nó de decisão intermediário para adicionar outro nó de orientação.
- Você pode configurar um nó de vinculação após este nó de decisão para vincular outra árvore de decisão.

Você pode editar ou estender árvores de decisão existentes no IU principal mas você não pode mais criá-los. Usar Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configurando árvores de decisão em Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione o nó de orientação.
4. Selecione **Definir Próximo nó** .
5. Em **Rótulo** insira um nome para o próximo nó de decisão.
6. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Continue criando a árvore de decisão.

- Adicione perguntas ou instruções a uma entrada de decisão
- Determine o próximo nó em uma árvore de decisão

Reutilize respostas em pontos de decisão

Crie mapeamento de entrada para reutilizar respostas de nós anteriores. Por exemplo, em uma árvore de decisão que lida com aplicação de empréstimo, você pode reutilizar a entrada relacionada ao salário do cliente em vários pontos de decisão para determinar a qualificação do empréstimo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações sobre mapeamento de entrada em um nó de decisão ou nó de orientação, consulte Vinculando entradas em nós da árvore de decisão.

Tradução automática

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

Entradas mapeadas podem ser usadas para criar condições de caminho.

Você pode editar ou estender árvores de decisão existentes no IU principal mas você não pode mais criá-los. Usar Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configurando árvores de decisão em Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione o nó de decisão ou o nó de orientação que deve reutilizar entradas.
3. Clique em **Criar mapeamento de entrada** .
4. Em **Nó de origem** , selecione o nó do qual você deseja copiar.
5. Em **Entrada de origem** selecione a entrada de nó a ser copiada.
6. Em **Entrada de destino** selecione a entrada de nó para a qual você deseja copiar os valores.

Nota:
. **Nó de destino** é preenchido automaticamente com o valor do nó para o qual você está criando o mapeamento de entrada.

7. Selecione **Enviar**.

Exclua uma árvore de decisão

Exclua uma árvore de decisão e todos os registros de versão relacionados. Todos os registros relacionados, como versões da árvore de decisão, nós e caminhos, são excluídos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Excluir**.

Adicionar Decisões guiadas a Ações recomendadas

Adicione árvores de decisão criadas usando Decisões guiadas Aplicação de experiência para Ações recomendadas, para que os agentes de atendimento ao cliente possam trabalhar com a ti para resolver casos com mais eficiência.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que você tenha Ações recomendadas aplicação (sn_nb_action) instalada.

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Crie um contexto para uma tabela.
   Um contexto permite que os agentes vejam as ações recomendadas para um registro nessa tabela.
3. Crie uma regra para o contexto.

Tradução automática

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

Uma regra é um conjunto de condições que se aplica a um contexto e determina quando uma ação recomendada aparece para registros na tabela de contexto.

4. Crie uma recomendação do tipo árvore de decisão.
   Uma recomendação é uma maneira de sugerir uma ação a um agente.

Tópicos relacionados

Configuração da Decisões guiadas

Configurar orientações e árvores de decisão

Adicionar Decisões guiadas para playbooks

Adicione árvores de decisão criadas usando Decisões guiadas Aplicação de experiência a um playbook, para que os agentes de atendimento ao cliente possam trabalhar com ele para resolver casos com mais eficiência.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, pd_content_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um playbook é um conjunto de etapas que define um processo. Uma árvore de decisão pode ser adicionada como uma das etapas em um playbook.

Os playbooks são exibidos em casos no Espaço do agente com base nas definições de gatilho definidas para cada playbook no Designer de automação de processos. Para obter mais detalhes, consulte Designer de automação de processos . Com base no contexto do caso em que o agente de atendimento ao cliente está trabalhando, o playbook e todas as árvores de decisão associadas são exibidos.

Para obter mais detalhes sobre playbooks para Customer Service Management, consulte Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**.
   Playbooks abre em uma nova guia.
2. Selecione o processo ao qual você deseja adicionar a árvore de decisão.
3. Selecione **Adicionar atividade** .
4. Selecionar **Experiência de Decisões guiadas** > **Decisões guiadas**.
5. Na guia Detalhes, preencha os detalhes básicos da sua atividade.

Opção	Descrição
Rótulo	Nome exclusivo para sua atividade. Este nome aparece nas exibições voltadas para o usuário do seu playbook.
Descrição	Descrição da sua atividade.
Executar condição	Após o início da atividade, a atividade será executada somente se condições específicas forem atendidas.
Quando começar	Opções quando sua atividade 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.

Opção	Descrição
	○ **Anterior** : Esta atividade começa quando a atividade anterior tem um estado Ignorado ou Concluído. ○ **Imediatamente** : Esta atividade começa quando sua fase começa a ser executada. Sua atividade não depende do estado de nenhuma atividade anterior. ○ **Com anterior** : Esta atividade começa quando a atividade imediatamente anterior começa a ser executada.

6. Selecione **Exibir todas as propriedades** .
7. Na guia Automação, em **Árvore de decisão** , selecione a árvore de decisão que você deseja adicionar à decisão assistida.
8. Clique em **Done** (Concluído).
9. No cabeçalho principal, selecione **Ativar** .
   Ativar seu processo o publica para que ele seja executado quando acionado.

Resultado

A árvore de decisão é adicionada ao playbook. Dependendo do contexto do caso, os agentes de atendimento ao cliente podem acessar as árvores de decisão de casos em Espaço do agente.

Tópicos relacionados

Configuração da Decisões guiadas

Configurar orientações e árvores de decisão

Adicionar Decisões guiadas a Portal de serviços

Crie ou edite uma página à qual adicionar árvores de decisão Portal de serviços para que os usuários internos possam solucionar seus problemas.

Antes de Iniciar

A árvore de decisão que você deseja adicionar ao Portal de serviços a página deve existir. Para obter mais informações, consulte Configurando árvores de decisão em Criador de fluxogramas de decisão.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Essas etapas são destinadas a usuários com pouca ou nenhuma experiência de codificação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer** .
3. Em Portal de serviços Designer, selecione uma página existente ou adicione uma nova página.

4. Em Layouts, crie a área para adicionar widgets selecionando **Contêiner** e arrastando-o para a página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Em **Widgets** , no **Widget de filtro** campo , PESQUISE o widget Árvore de decisão - Visualizador e arraste o widget para o layout.
6. Selecione o ícone Editar ( ).
7. Forneça o ID da árvore de decisão.
   a. No registro da árvore de decisão, selecione o ícone Ações adicionais ( ).
   b. Selecione **Copiar sys_id** no menu.
8. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Se você quiser que o tema da árvore de decisão corresponda a. Portal de serviços, Você pode aplicar um tema de UX para mudar seu tema existente. Para obter mais informações, consulte Corresponda o tema do componente da árvore de decisão com Portal de serviços página.

Tópicos relacionados

Configuração da Decisões guiadas

Configurar orientações e árvores de decisão

Corresponda o tema do componente da árvore de decisão com Portal de serviços página

Personalize o tema do componente da árvore de decisão para corresponder a. Portal de serviços tema.

Antes de Iniciar

Um tema de UX variante para corresponder ao tema do componente da árvore de decisão com Portal de serviços o tema deve existir. Para obter mais informações, consulte Manage the visual style of UI Builder experiences .

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
2. Em **Pesquisa** campo, insira `ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping` e selecione o registro.
3. Copie o valor de **Nome** campo do registro ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping.
   . **Nome** O campo contém o nome da propriedade do sistema anexado ao ID do tema do portal existente, por exemplo, `ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping.f548bd34845a1110f87767389929c106` .
4. Selecione **Novo** para criar uma propriedade do sistema.
5. Em **Sufixo** cole o valor copiado.
6. Forneça o ID do tema de UX do tema que você deseja aplicar no **Valor** campo.
   a. No registro de tema de UX, selecione o ícone Ações adicionais ( ).
   b. Selecione **Copiar sys_id** no menu.
7. Selecione **Atualizar**.

Resultado

. Portal de serviços o tema é aplicado ao componente da árvore de decisão.

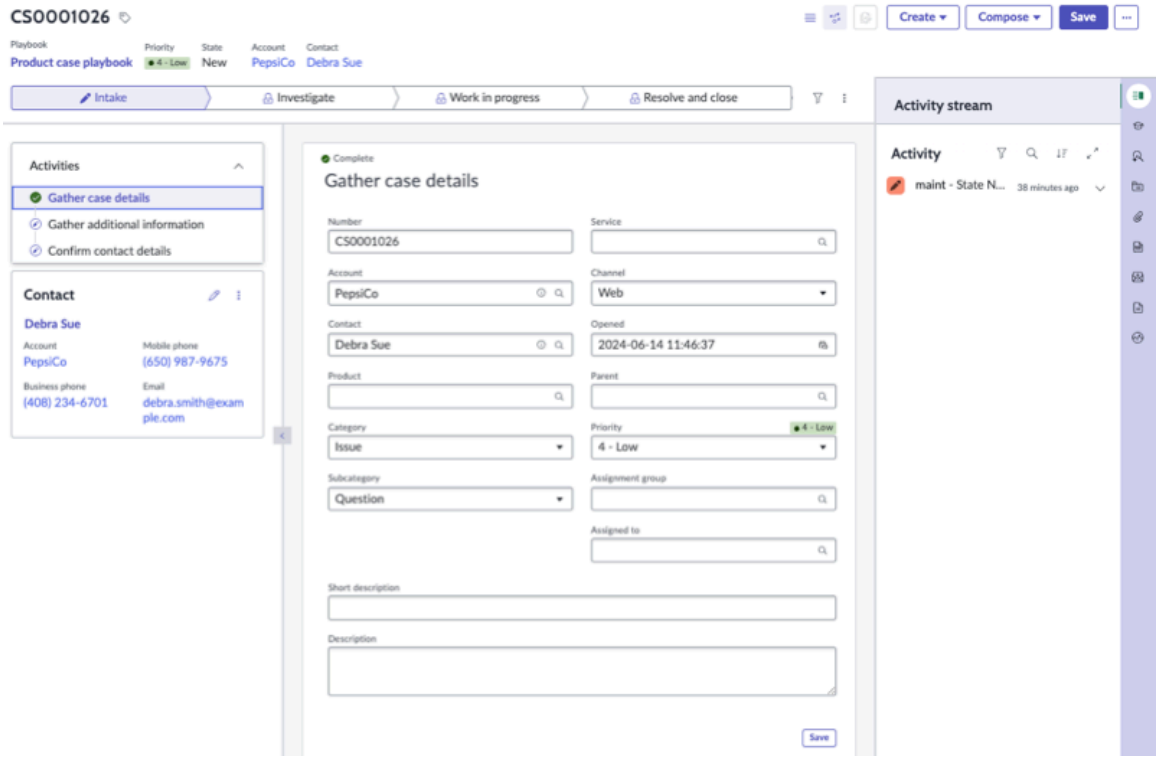
Tradução automática

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

Playbooks em Customer Service Management

Os playbooks fornecem aos agentes de atendimento ao cliente orientação passo a passo para resolver tipos específicos de casos. Os agentes podem seguir um playbook no Espaço configurável do CSM e concluir atividades guiadas para resolver problemas do cliente.

Playbook com fases horizontais



Visão geral do Playbook

. playbook é um fluxo de trabalho de ponta a ponta que inclui as fases, as etapas e a orientação para conduzir os usuários por um processo de negócios. Um playbook exibe um fluxo de trabalho em uma exibição orientada a tarefas e orienta os usuários por sequências de tarefas.

Um playbook usa um fluxo de trabalho e o divide em várias fases. Cada fase em um playbook inclui um grupo lógico de atividades sequenciais para um agente concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como enviar um e-mail para um cliente quando uma fase ou atividade é concluída.

Os playbooks incluem:

- Uma série de etapas que um usuário deve concluir para atingir um objetivo específico e a orientação necessária para concluir essas etapas.
- Uma ou mais fases, ou grupos de tarefas e sequências de atividades em cada fase.

Os playbooks são criados no Workflow Studio aplicação. As páginas que exibem playbooks em um espaço são criadas no Construtor de IU aplicação. Os agentes usam playbooks no Espaço configurável do CSM para concluir as atividades. Os usuários finais também podem usar playbooks de portais de serviço para criar solicitações e fornecer informações. Para obter mais informações, consulte as seguintes seções neste tópico:

- Usuários e ferramentas do Playbook
- Configurar e configurar playbooks

Tradução automática

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

A tabela a seguir descreve as diferentes funções de usuário envolvidas na criação, configuração e uso de playbooks. Ele também descreve as ferramentas e aplicações usadas por cada uma dessas funções.

Funções e ferramentas do usuário do Playbook

Função do usuário	Ferramenta/aplicação
Administrador do Playbook [playbook.admin]	Usa o. Workflow Studio aplicação para criar, configurar e monitorar playbooks. O Workflow Studio é o ambiente de design em que os proprietários do playbook criam playbooks.
Administrador do Playbook Experience [playbook_experience.admin]	Usa o. Playbook Experience aplicação para criar registros do playbook experience. Esses registros definem como as atividades do playbook aparecem em um playbook.
Administrador do Construtor de IU [iu_builder_admin]	Usa o. Construtor de IU aplicação para criar ou personalizar páginas que exibem playbooks em Espaço configurável do CSM . Construtor de IU é um construtor de interface do usuário da web. Usuários com a função de administrador Construtor de IU usam a ferramenta para criar páginas, que são coleções de componentes que compõem uma interface do usuário do espaço. **Nota:** Modelos de página do Playbook Estão disponíveis para os administradores do Construtor de IU usarem como ponto de partida para criar páginas do playbook.
Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent]	Usa playbooks em Espaço configurável do CSM para concluir atividades e resolver casos. A experiência de tempo de execução do playbook é onde os usuários finais, como agentes, seguem o playbook para concluir um processo de negócios.
Usuário final [sn_customerservice.customer]	Usa playbooks para criar casos, fornecer informações solicitadas e concluir tarefas atribuídas. Para obter mais informações, consulte Playbooks para portais .

Criação e configuração de playbooks

Criar e configurar um playbook envolve diferentes ferramentas e aplicações. Os playbooks são criados usando a aplicação Workflow Studio. Parte da configuração de um playbook é realizada no Construtor de IU como parte da configuração do componente do playbook. Configurações adicionais podem ser definidas no registro do Playbook Experience na IU principal. Essas configurações incluem selecionar a exibição de atividades do playbook e configurar a fase do playbook e a visibilidade da atividade. Para obter mais informações, consulte Configurar playbooks para Customer Service 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.

Tarefas e ferramentas de configuração

Ferramentas	Tarefas
Workflow Studio	O Workflow Studio é o ambiente de design em que os proprietários do playbook (usuários com a função playbook.admin) criam playbooks. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos: • Explorando o Workflow Studio • Introdução aos Playbooks
Playbook Experience	Os registros do Playbook Experience definem como as atividades do playbook aparecem em um playbook. • Usuários com a função playbook_experience.admin podem criar registros do playbook Experience. • Usuários com a função ui_builder_admin podem selecionar uma experiência de playbook ao adicionar um playbook a uma página no Construtor de IU. O registro do Playbook Experience inclui configurações para a fase do playbook e a visibilidade da atividade, como ocultar ou exibir atividades do playbook com base na função do usuário ou no estado da atividade.
Construtor de IU	Usuários com a função ui_builder_admin podem usar o Construtor de IU para criar ou personalizar páginas, que são coleções de componentes que compõem uma interface de usuário do espaço. Algumas das tarefas de configuração do playbook no Construtor de IU incluem: • **Seleção de uma exibição de atividade do playbook** : A exibição de atividade determina como as fases e atividades são exibidas no playbook. Selecione uma exibição de atividade do playbook na configuração do componente do playbook no Construtor de IU. • **Selecionando uma experiência de playbook** Playbook Experience determina como o sistema renderiza um playbook em um espaço. Você pode usar as experiências do playbook para personalizar a aparência de um playbook, mapear ações do usuário e substituir atividades. Selecione uma experiência de playbook ao adicionar um playbook a uma página no Construtor de IU. • **Configurar um playbook para usar o modo compacto** : O modo Compacto move o playbook para o painel lateral contextual. Os agentes podem concluir atividades do playbook no painel lateral enquanto exibem outras informações na página de registro. Configure um playbook para usar o modo compacto na configuração do componente do playbook no Construtor de IU.

Usando playbooks

Os agentes de atendimento ao cliente podem usar a orientação disponível com playbooks para concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver tipos específicos de casos.

Tradução automática

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

Um playbook inclui várias fases e cada fase inclui uma ou mais atividades para um agente concluir. Ao usar um playbook, os agentes podem:

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

Para obter mais informações, consulte Uso de Playbooks para Customer Service Management .

Aplicações Playbook

Estão disponíveis várias aplicações que permitem criar e usar playbooks com Customer Service Management. Consulte Plug-ins do Playbook para obter informações detalhadas de plug-in e dependência.

Aplicações de playbook da Gestão de atendimento ao cliente

Aplicação	Descrição
Playbooks para Customer Service Management	Use este aplicativo para criar ou personalizar playbooks com base em suas necessidades de negócios individuais. Crie playbooks compatíveis com tipos de caso ou o caso de atendimento ao cliente de base.
Playbook de Caso para Integração	Use esta aplicação para gerenciar o processo de aceitar novos clientes ou inscrever clientes em novos produtos. Um caso de integração captura os detalhes do novo cliente, incluindo sua seleção de produtos e serviços.
Playbook do caso para reclamações	Use esta aplicação para gerenciar o processo de tratamento de reclamações do cliente. Um caso de reclamação captura os detalhes do problema relatado pelo cliente e a resolução esperada.
Playbook do caso para Suporte ao produto	Use este aplicativo para orientar os agentes nas etapas necessárias para resolver problemas do produto. Um caso de suporte ao produto captura informações sobre o cliente, o produto e o problema relatado.

Plug-ins do Playbook

Playbooks para Customer Service Management O plug-in (sn_csm_playbook) está disponível na ServiceNow Store. Esse plug-in requer os seguintes plug-ins:

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Registros Relacionados Dinâmicos (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec)
- Playbook Experience (com.playbook_experience)

Os seguintes aplicativos de playbook estão disponíveis para uso com Customer Service Management E estão disponíveis na 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.

- Playbook de Caso para Integração
- Playbook do caso para reclamações
- Playbook do caso para Suporte ao produto

Esses playbooks exigem os seguintes plug-ins:

- Playbooks para Customer Service Management(com.sn_csm_playbook)
- Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types)

Solicitar aplicativos do 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 .

Tópicos relacionados

Interaja com o Playbook

Configurar Playbooks para Customer Service Management

Usando Playbooks para Customer Service Management

Layout e recursos do Playbook

Um playbook inclui vários recursos que os agentes usam para concluir atividades e resolver casos, incluindo o seletor de fase do playbook, o seletor de atividades e o visualizador de atividades. As páginas de registro criadas no Construtor de IU determinam como esses recursos do playbook são exibidos no Espaço configurável do CSM.

Construtor de IU modelos de página e. páginas de registro Que incluem playbooks orientados horizontalmente e verticalmente estão disponíveis com a aplicação Playbooks para Customer Service Management [com.sn_csm_playbook].

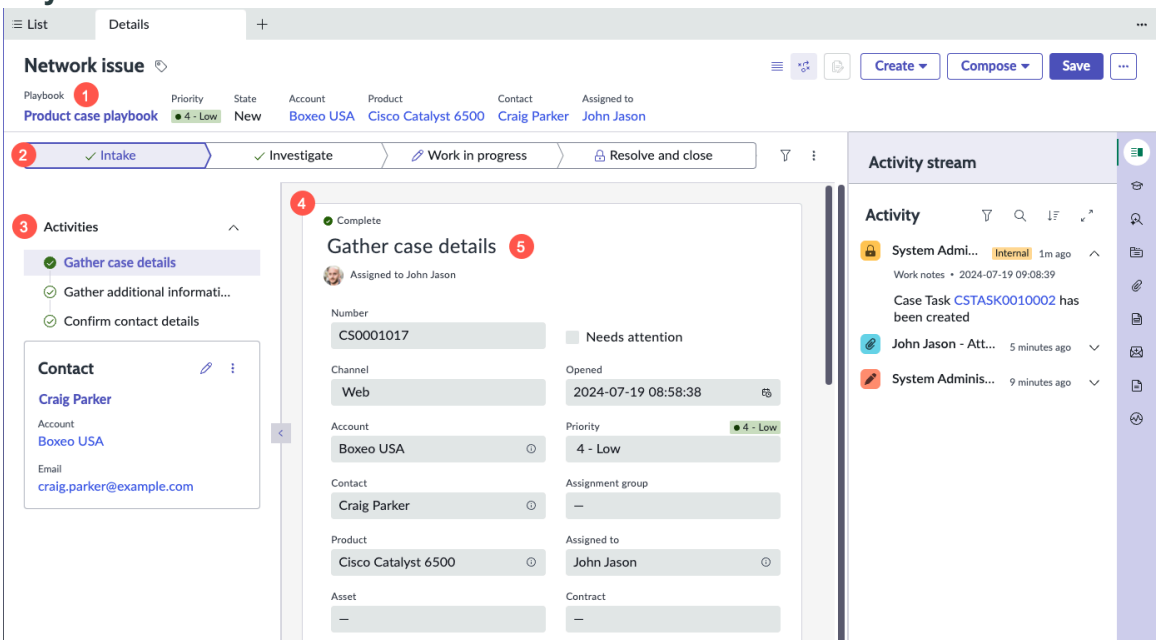
Para obter mais informações sobre como usar essas páginas de registro, consulte os seguintes tópicos:

- Playbook do caso: Fases horizontais página de registro
- Playbook do caso: Fases verticais página de 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.

Playbook com seletor de fases horizontal



Layout e recursos do Playbook

Texto Explicativo	Recurso Playbook	Descrição
1	Nome do playbook	O nome do playbook aparece no cabeçalho da página.
2	Seletor de fases	Os playbooks incluem um seletor de fases horizontal ou vertical, que fornece ao agente uma exibição completa do playbook e onde ele está no playbook. • O seletor de fases horizontal exibe as fases do playbook na parte superior da página de registro abaixo do cabeçalho da página. Selecione uma fase para ver as atividades no seletor de atividades. • O seletor de fase vertical exibe as fases e as atividades do playbook na lateral da página de registro. Selecione uma fase para expandir a fase e exibir as atividades incluídas.
3	Seletor de atividades	O seletor de atividades exibe as atividades da fase atual. Cada atividade tem um indicador que mostra o estado da atividade: • Concluído • Em andamento • Restante Com o seletor de fase horizontal, você pode expandir ou recolher a lista de atividades da fase atual.

Tradução automática

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

Layout e recursos do Playbook

Texto Explicativo	Recurso Playbook	Descrição
		Com o seletor de fase vertical, você pode expandir cada fase para ver as atividades dentro dessa fase. Selecionar uma atividade exibe os detalhes no visualizador de atividades.
4	Visualizador de atividades	O visualizador de atividades exibe a atividade selecionada. Esta é a área de trabalho principal em que um agente executa o trabalho necessário para concluir a atividade atual.
5	Cartões de atividade	Os cartões de atividade exibem os detalhes sobre a atividade atual no visualizador de atividades. Dependendo do tipo de atividade, os cartões de atividade podem exibir informações como dados de formulário, status da tarefa, temporizadores de ANS ou anexos. Os agentes usam os cartões para concluir o trabalho de cada atividade, como preencher formulários, preencher check-lists, concluir tarefas ou adicionar anexos.

Exibição de atividades do Playbook

A exibição de atividade determina como as fases e atividades são exibidas no playbook.

- **Focado** : Exibe as fases e atividades no painel Ciclo de vida do playbook e a atividade atual na área de trabalho do playbook.
- **Empilhado** : Exibe as fases no painel Ciclo de vida do playbook e os cartões para cada uma das atividades na fase atual na área de trabalho do playbook.

O administrador do sistema pode configurar a exibição de atividades do playbook no Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Selecione uma exibição de atividade do playbook .

Fases do playbook

Os playbooks contêm uma ou mais fases e fases contêm uma ou mais atividades. A fase atual em um playbook é realçada e as atividades nessa fase aparecem no seletor de atividades.

As fases no seletor de fases incluem ícones que indicam o status da fase:

- Uma marca de seleção indica que a fase está concluída.
- Um ícone de caneta indica a fase atual.
- Um ícone de cadeado indica que uma fase está bloqueada e não pode ser iniciada até que a fase anterior seja 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.

Há duas versões do seletor de fases: Horizontal e vertical.

- O seletor de fase horizontal é exibido na parte superior da IU e mostra informações persistentes no painel esquerdo. Com o seletor de fase horizontal, você pode expandir ou recolher a lista de atividades da fase atual.
- O seletor de fase vertical é exibido no painel esquerdo. Com o seletor de fase vertical, você pode expandir cada fase para ver as atividades dentro dessa fase.

Atividades do Playbook

As atividades são as tarefas individuais que um agente precisa concluir para concluir uma fase do playbook. O seletor de atividades exibe as atividades da fase atual do playbook. Cada atividade no seletor de atividades tem um indicador que mostra o estado da atividade:

- Concluído ( )
- Em andamento ( )
- Pendente ( )
- Omitido

Selecionar uma atividade exibe os detalhes dessa atividade no visualizador de atividades.

Navegar por fases e atividades do playbook

Os agentes podem usar o seletor de fases e o seletor de atividades para navegar entre fases e atividades conforme as funções atribuídas ou as configurações de segurança da atividade permitem. Por exemplo, atividades como tarefas de caso podem ser atribuídas a diferentes usuários. Um usuário com a função de agente de tarefa de caso só pode ver as tarefas de caso atribuídas a ele.

Quando um agente abre um registro que usa um playbook, ele abre para a fase atual e destaca a atividade atual. Para fases com várias atividades, a atividade atual é a primeira atividade disponível. Uma atividade disponível é uma atividade que tem um estado diferente de Concluído.

Quando um agente seleciona uma atividade disponível, ela se torna a atividade atual. Um agente pode navegar por fases e atividades em qualquer ordem, desde que haja pelo menos uma atividade disponível para selecionar.

Nota:
A configuração do playbook determina a visibilidade e a acessibilidade de fases e atividades pendentes. Para obter mais informações, consulte Configurar a fase do playbook e a visibilidade da atividade .

Usando a navegação pelo teclado em um playbook

Use as teclas do teclado a seguir para navegar pelas fases e atividades do playbook.

- **Guia** Chave: Use **Guia** tecla para iniciar a navegação e mover entre fases, atividades e a área de trabalho do playbook.
- **Seta** Teclas: Use as teclas de seta para a esquerda, direita, para cima e para baixo para navegar pelos campos em um cartão de atividades do playbook.
- **Insira** Tecla: Pressione **Insira** tecla para selecionar botões em um cartão de atividades do playbook.

Tradução automática

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

Filtrando atividades do playbook

Os agentes podem filtrar atividades do playbook e ver as atividades que correspondem às condições do filtro.

- Para filtrar atividades do playbook, selecione o ícone de filtro ( ) e selecione um ou mais dos seguintes estados:
  - Concluídas
  - Em andamento
  - Pendente
  - Omitido
- Para limpar o filtro, selecione o ícone de filtro novamente e remova as seleções.

Configurar a visibilidade da fase e da atividade

Usuários com a função de administrador podem configurar a visibilidade das fases e atividades do playbook, incluindo:

- Mostrando ou ocultando fases e atividades pendentes.
- Mostrando ou ocultando fases e atividades em que um usuário não tem acesso.

O administrador define essas configurações no registro do Playbook Experience. Para obter mais informações, consulte Configurar a fase do playbook e a visibilidade da atividade .

Capacidades do Playbook

Os recursos fornecidos pelos playbooks permitem que os agentes resolvam rapidamente os problemas do cliente. Esses recursos funcionam juntos para fornecer aos agentes uma melhor experiência geral ao usar playbooks para resolver problemas do cliente.

Capacidades do Playbook

Capacidade	Descrição
Crie um registro usando um playbook	Os agentes de atendimento ao cliente podem criar um registro usando um playbook em vez de um formulário de registro. Criar um registro usando um playbook abre o playbook e inicia a primeira atividade. O agente conclui esta atividade como parte da criação do registro. Por exemplo, um agente pode criar um caso e coletar as informações necessárias sobre o cliente e o problema como a primeira atividade no playbook. Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Gerador de registros do Playbook .
Veja todo o fluxo de trabalho de ponta a ponta usando o seletor de fase e o seletor de atividades	O seletor de fase e o seletor de atividades permitem que os agentes vejam as seguintes informações: • O fluxo de trabalho de ponta a ponta. • As fases no playbook. • As atividades na fase atual.

Tradução automática

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

Capacidades do Playbook

Capacidade	Descrição
	• Indicadores de andamento de fase e atividade. • Detalhes da atividade atual exibidos no visualizador de atividades.
Use o painel lateral contextual para exibir informações adicionais	Os playbooks podem exibir as seguintes informações no painel lateral contextual: • Fluxo de atividades • Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e SLAs • Registros relacionados dinâmicos (veja abaixo para obter mais informações) • Guia Itens relacionados Para obter mais informações, consulte: • Usando o fluxo de atividades no painel lateral contextual • Exibição de informações da faixa de opções no painel lateral contextual • Exibição de registros relacionados no painel lateral contextual • Itens relacionados • Administração do fluxo de atividades do espaço configurável
Use o painel lateral contextual para exibir registros relacionados dinâmicos	Exiba registros no painel lateral contextual que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook. Para obter mais informações, consulte Registros relacionados dinâmicos .
Use um playbook no modo compacto	O modo compacto exibe o playbook no painel lateral contextual. Os agentes podem concluir atividades do playbook no painel lateral contextual enquanto exibem outras informações na página de registro.
Exiba o widget de ANS nos cartões de atividade do playbook	Os cartões de atividade no visualizador de atividades do playbook podem exibir um widget de ANS no canto superior direito. O widget aparece no cartão de atividades quando a atividade do playbook tem um ANS. Isso inclui atividades nas seguintes fases: • Triagem • Pesquisa • Responder A cor do widget indica o tempo restante para o 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.

Capacidades do Playbook

Capacidade	Descrição
	• Verde: 0 a 50% • Amarelo: 50 a 75% • Laranja: 75–99% • Vermelho: 100% ou violado

Terminologia do Playbook

Use a lista de termos a seguir para entender a estrutura, as ferramentas e a configuração do playbook.

Um playbook é um fluxo de trabalho de ponta a ponta que inclui as etapas, estratégias e orientações para conduzir os usuários por um processo de negócios. Um playbook:

- VISUALIZA um fluxo de trabalho em uma exibição orientada a tarefas e orienta os usuários por sequências de tarefas.
- INCLUI uma série de etapas que um usuário deve concluir para atingir um objetivo específico.
- FORNECE orientação para concluir essas etapas.

Estrutura do Playbook

Um playbook contém uma ou mais fases, ou grupos de tarefas e sequências de atividades em cada fase. Um playbook também inclui um gatilho. A estrutura de um playbook é criada em Workflow Studio .

Estrutura do Playbook

Termo	Definição
Gatilho	Um gatilho determina quando um playbook começa a ser executado. Cada gatilho tem um tipo e condições que, quando atendidas, começam a executar um playbook ativado. O tipo de gatilho representa uma operação de registro, como quando um registro é criado ou atualizado. As condições do gatilho determinam quando e como um gatilho é acionado. Gatilhos são criados em Workflow Studio .
Fase	Uma fase é uma sequência de atividades em um playbook que são agrupadas de maneira lógica. Um playbook pode conter uma ou mais fases e cada fase inclui uma ou mais atividades para um usuário concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas. Fases são adicionados a um playbook em Workflow Studio .
Atividade	Uma atividade é uma etapa do processo de negócios geral representada em um playbook. As atividades são as tarefas, etapas ou ações que 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.

Estrutura do Playbook

Termo	Definição
	usuário executa para concluir um playbook. As atividades são agrupadas em fases e são sequenciadas em uma ordem lógica. Os usuários podem concluir ou ignorar atividades manuais. As atividades também podem ser concluídas automaticamente. Atividades são adicionados às fases do playbook em Workflow Studio .

Componentes de IU do Playbook

Os agentes de atendimento ao cliente interagem com os playbooks no Espaço configurável do CSM. As páginas de registro que exibem playbooks em um espaço são criadas ou personalizadas em Construtor de IU . Diferentes componentes compõem as páginas de registro do playbook.

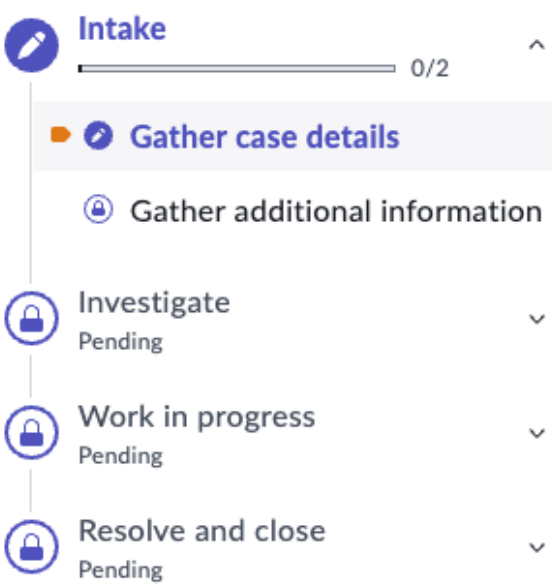
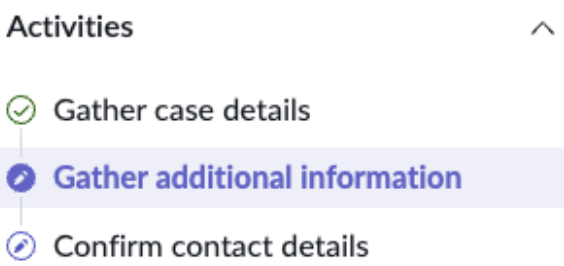
Componentes de IU do Playbook

Termo	Definição
Seletor de Playbook	Um seletor de playbook pode ser usado para selecionar um playbook na interface do usuário. Um seletor de playbook estará disponível se houver vários playbooks em um registro.
Seletor de fases	Um seletor de fase exibe as fases em um playbook. Ele fornece ao usuário uma exibição completa do playbook e onde ele está no playbook. Um seletor de fase pode ser orientado horizontal ou verticalmente e inclui ícones que indicam o status da fase.
Seletor de fases horizontal	Um seletor de fase horizontal exibe as fases do playbook horizontalmente na parte superior da página de registro e destaca a fase atual. Ele exibe as atividades na fase atual no seletor de atividades.
Seletor de fase vertical	Um seletor de fase vertical exibe as fases e atividades do playbook verticalmente na lateral da página de registro. Destaca e expande a fase atual para exibir as atividades nessa fase.

Tradução automática

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

Componentes de IU do Playbook

Termo	Definição
	
Seletor de atividades	O seletor de atividades exibe as atividades na fase atual. Ele inclui indicadores que mostram o estado da atividade. 
Visualizador de atividades	O visualizador de atividades exibe os detalhes da atividade atual. É onde um usuário executa o trabalho necessário para concluir a atividade atual.
Cartão de atividade	Um cartão de atividade exibe os detalhes da atividade atual. Os usuários usam os cartões para concluir o trabalho de cada atividade.

Modelos de página do Playbook

Use modelos de página do playbook para criar páginas e variantes de página para uso no Espaço configurável do CSM. Essas páginas e variantes de página fornecem aos agentes playbooks horizontais ou verticais que eles podem usar para concluir tarefas e resolver casos.

Os modelos de página a seguir estão disponíveis com a aplicação Playbooks para Customer Service Management [com.sn_csm_playbook]. Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Playbook .

Tradução automática

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

Modelos de página do Playbook

Modelo de página	Descrição
Playbook do caso: Fases horizontais	Inclui um seletor de fase horizontal que é exibido na parte superior da IU e mostra informações persistentes no painel esquerdo.
Playbook do caso: Fases verticais	Inclui um seletor de fase vertical que é exibido no painel esquerdo. Este seletor de fase pode rastrear o andamento geral na IU em uma exibição vertical.

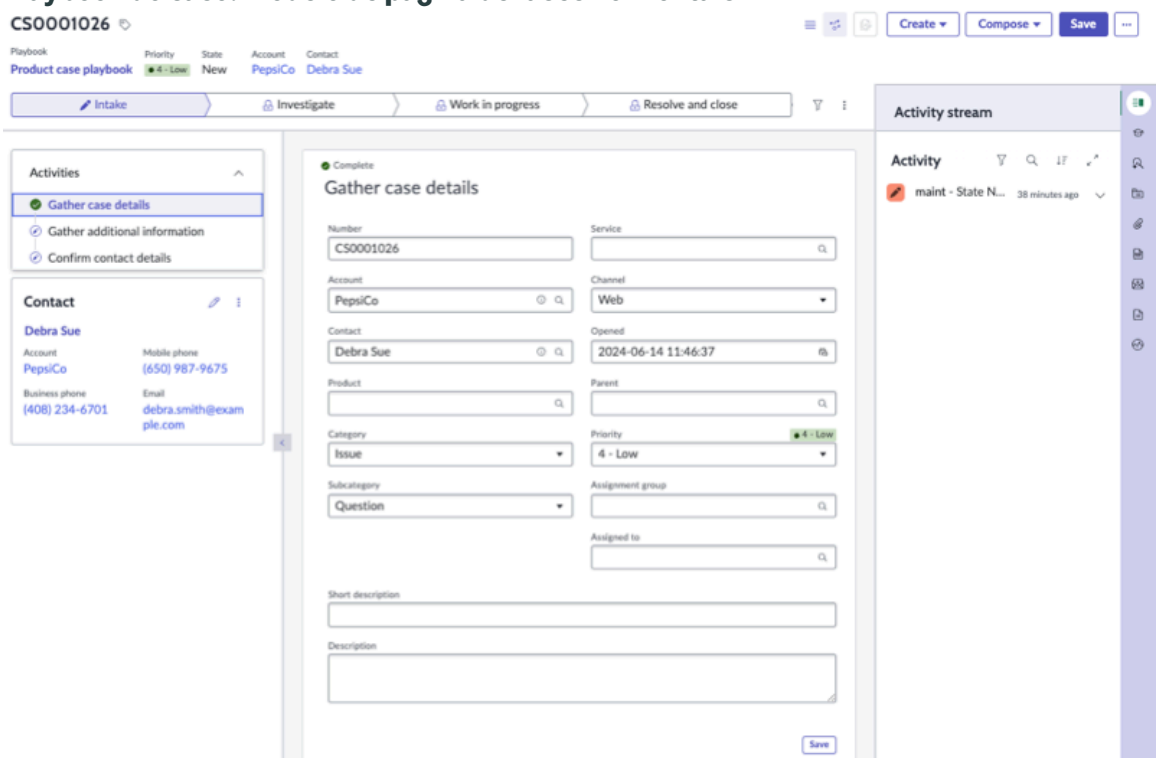
As considerações para usar esses modelos de página incluem o número de fases que aparecem no seletor e o tamanho dos nomes das fases. Nomes de fases mais longos no playbook horizontal podem ser truncados.

Nota:
Por padrão, os modelos de página do playbook não estão ativos. Para ativar um modelo de página, consulte Ativar uma página do playbook ou variante de página.

Playbook do caso: Modelo de página de fases horizontais

O modelo de página Playbook do caso: Fases horizontais inclui um seletor de fases horizontal na parte superior da página e um seletor de atividades no lado esquerdo. Para obter detalhes sobre os componentes incluídos neste modelo, consulte Componentes do modelo do Playbook .

Playbook do caso: Modelo de página de fases horizontais

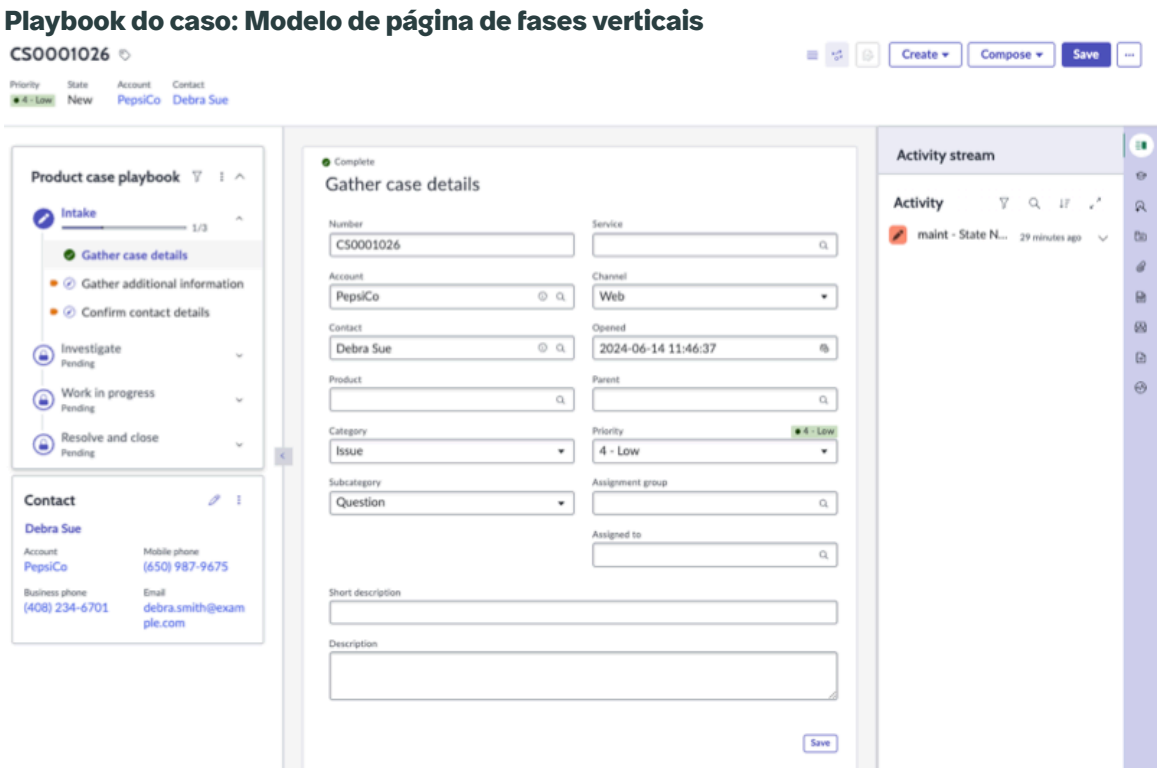


Playbook do caso: Modelo de página de fases verticais

O modelo de página Playbook do caso: Fases verticais inclui um seletor de fases vertical no lado esquerdo da página. Para obter detalhes sobre os componentes incluídos neste modelo, consulte Componentes do modelo do Playbook .

Tradução automática

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



Componentes do modelo de página do Playbook

Os modelos de página do playbook incluem componentes modulares que permitem criar rapidamente páginas do playbook no Construtor de IU .

Componentes do modelo de página do playbook do caso

Componente	Descrição
Cabeçalho da página	O cabeçalho da página inclui informações de registro que são exibidas nos campos primário e secundário: • O campo primário exibe a descrição resumida do registro. • Os campos secundários exibem as informações adicionais do registro, como prioridade, estado e detalhes do contato ou do consumidor. Você pode configurar os campos que aparecem no cabeçalho da página. Para obter mais informações, consulte Personalize o cabeçalho da página para uma página do playbook.
Barra de ação	A barra de ação contém as ações que estão disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de caso. As ações disponíveis são determinadas por fatores como a função do usuário, o estado do caso e outros atributos. • **Detalhes do registro** : Exibe os detalhes do registro. • **Detalhes do Playbook** : Exibe os detalhes do playbook. • **Ações em andamento** : Fornece uma lista de minimizados caixas de diálogo não modais e inclui um selo que exibe 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.

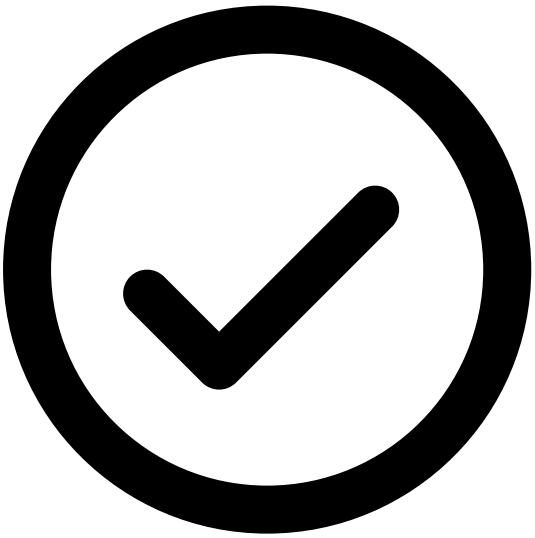
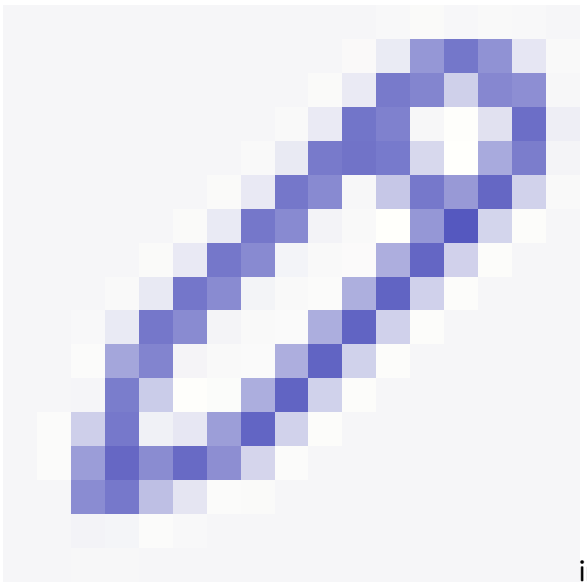
Componentes do modelo de página do playbook do caso

Componente	Descrição
	número de itens na lista. Nesta lista, um agente pode selecionar um item para abrir o comentário minimizado, a anotação de trabalho ou o e-mail. • **Criar** : Crie registros como solicitações, incidentes e ordens de serviço. • **Compor** : Componha comentários, anotações de trabalho e e-mails em caixas de diálogo não modais. • **Salvar** : Salva as mudanças no registro do caso. • **Mais ações** Executar ações adicionais, como propor um caso principal ou relatar uma lacuna de conhecimento. Você pode configurar as ações incluídas na barra de ação. Para obter mais informações, consulte Personalize ações de IU para uma página do playbook.
Nome do playbook	No modelo Playbook do caso: Fases horizontais, o nome do playbook aparece no cabeçalho do formulário acima do seletor de fases horizontal. No modelo Playbook do caso: Fases verticais, o nome do playbook aparece na parte superior do seletor de fases vertical.
Seletor de fases	Os modelos de playbook incluem um seletor de fase horizontal ou vertical, que fornece ao agente uma exibição completa do playbook e onde ele está no playbook. • O seletor de fases horizontal exibe as fases do playbook na parte superior da página de registro abaixo do cabeçalho da página. Selecione uma fase para ver as atividades no seletor de atividades. • O seletor de fase vertical exibe as fases e as atividades do playbook na lateral da página de registro. Selecione uma fase para expandir a fase e exibir as atividades incluídas. As fases no seletor de fases incluem ícones que indicam o status da fase:

Tradução automática

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

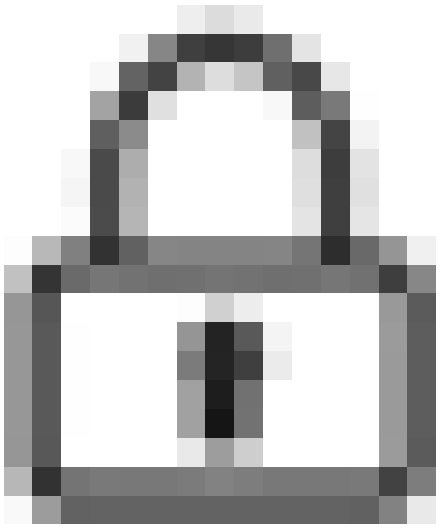
Componentes do modelo de página do playbook do caso

Componente	Descrição
	• Uma marca de seleção  indica que a fase está concluída. • Um ícone de caneta  indica a fase atual.

Tradução automática

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

Componentes do modelo de página do playbook do caso

Componente	Descrição
	• Um ícone de cadeado  indica que uma fase está bloqueada e não pode ser iniciada até que a fase anterior seja concluída.
Seletor de atividades	O seletor de atividades exibe as atividades da fase atual. Cada atividade tem um indicador que mostra o estado da atividade: • Concluído • Em andamento • Restante Com o seletor de fase horizontal, você pode expandir ou recolher a lista de atividades da fase atual. Com o seletor de fase vertical, você pode expandir cada fase para ver as atividades dentro dessa fase. Selecionar uma atividade exibe os detalhes no visualizador de atividades.
Visualizador de atividades	O visualizador de atividades exibe a atividade selecionada. Esta é a área de trabalho principal em que um agente executa o trabalho necessário para concluir a atividade atual.
Cartões de atividade	Os cartões de atividade exibem os detalhes sobre a atividade atual no visualizador de atividades. Dependendo do tipo de atividade, os cartões de atividade podem exibir informações como dados de formulário, status da tarefa, temporizadores de ANS ou anexos. Os agentes usam os cartões para concluir o trabalho de cada atividade, como preencher formulários, preencher check-lists, concluir tarefas ou adicionar anexos.

Tradução automática

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

Componentes do modelo de página do playbook do caso

Componente	Descrição
Contato ou pesquisa do consumidor	O componente de pesquisa permite que os agentes pesquisem informações de contato ou do consumidor e exibam essas informações em um cartão de registro. Esses cartões exibem informações do cliente e fornecem acesso rápido a detalhes como nome, e-mail e telefone. O cartão de registro de contato também inclui informações da conta. Os agentes podem usar o componente de pesquisa para fazer o seguinte: • PESQUISE um contato ou consumidor. • Vincular ou desvincular um contato ou registro de consumidor. • Edite e salve as informações em um contato vinculado ou registro de consumidor. • Selecione um campo de referência em um cartão de registro, como um contato ou nome do consumidor, para abrir a referência em uma subguia. • Selecione um endereço de e-mail em um cartão de pesquisa para abrir um rascunho de e-mail no compositor de e-mail em uma subguia. • Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para fazer uma chamada. Para obter mais informações, consulte Componente de pesquisa do Playbook .
Resumo do caso	O componente de resumo de caso aparece abaixo do componente de pesquisa. Quando um agente abre um registro de caso, o componente é recolhido e está no estado padrão. Os agentes podem usar este componente para fazer o seguinte: • Resumir os detalhes do caso. • Publique o resumo no fluxo de atividades. • Atualize o resumo. O componente Resumo de casos requer que a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM) seja ativada e configurada. Para obter mais informações, consulte Componente de resumo de caso do Playbook .
Detalhes de registro	O componente de detalhes do caso inclui seções recolhíveis para: • Caso • Anotações • Informações de Fechamento • 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.

Componentes do modelo de página do playbook do caso

Componente	Descrição
	Este componente também inclui um menu com ações de formulário adicionais, como personalizar o formulário, exportar dados e copiar o URL. Os agentes podem exibir os detalhes do caso selecionando **Detalhes do registro** na barra de ação.
Painel lateral contextual	O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página Playbook do caso: Fases horizontais inclui as seguintes guias. • Activity Stream • Assistência do agente • Pesquisar • Itens relacionados • Anexos • Modelos de resposta • Modelos de e-mail • Modelos • Informações de registro Para obter mais informações sobre as guias no painel lateral contextual, consulte Componente do painel lateral contextual do Playbook .
Fluxo de atividades	O componente do fluxo de atividades exibe uma lista de atividades que ocorrem em um registro de caso. Esta lista pode ser recolhida para fornecer uma exibição rápida das atividades do caso ou expandida para fornecer mais detalhes sobre as atividades individuais. Para obter mais informações, consulte Componente de fluxo de atividades do Playbook . **Nota:** A página Playbook do caso: Fases horizontais usa caixas de diálogo não modais para compor comentários, anotações de trabalho e e-mails.
Compor e-mail e Compor comentários caixas de diálogo não modais	Uma caixa de diálogo não modal é uma janela que sobrepõe o conteúdo da janela principal. Você pode usar caixas de diálogo não modais para criar e publicar comentários e anotações de trabalho no fluxo de atividades e para compor e enviar e-mails enquanto trabalha nas fases e atividades em um playbook. Para obter mais informações, consulte Caixas de diálogo não modal do Playbook .

Usando vários controladores de formulário

O recurso de controlador de formulário múltiplo permite que os autores de página adicionem vários componentes de formulário aos modelos do Construtor de IU. Este recurso está disponível com os seguintes modelos de página do playbook:

Tradução automática

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

- Playbook de caso: fases horizontais
- Playbook de caso: fases verticais

Com esse recurso, os autores de página podem:

- Integre guias em linha com formulários que usam instâncias de controlador de formulário dedicadas, eliminando a necessidade de coleções de páginas e aprimorando a usabilidade do Construtor de IU e o desempenho do tempo de execução.
- Aprimore as páginas de registro com pacotes de componentes personalizados que incluem um controlador de formulário.
- Incorporar modais que contêm formulários em páginas de registro, facilitando a transmissão de notificações e atualizações de formulário de volta para a página principal.

Para obter mais informações sobre como usar vários controladores de formulário, consulte Adicione formulários às páginas do Construtor de IU .

Componente de fluxo de atividades do Playbook

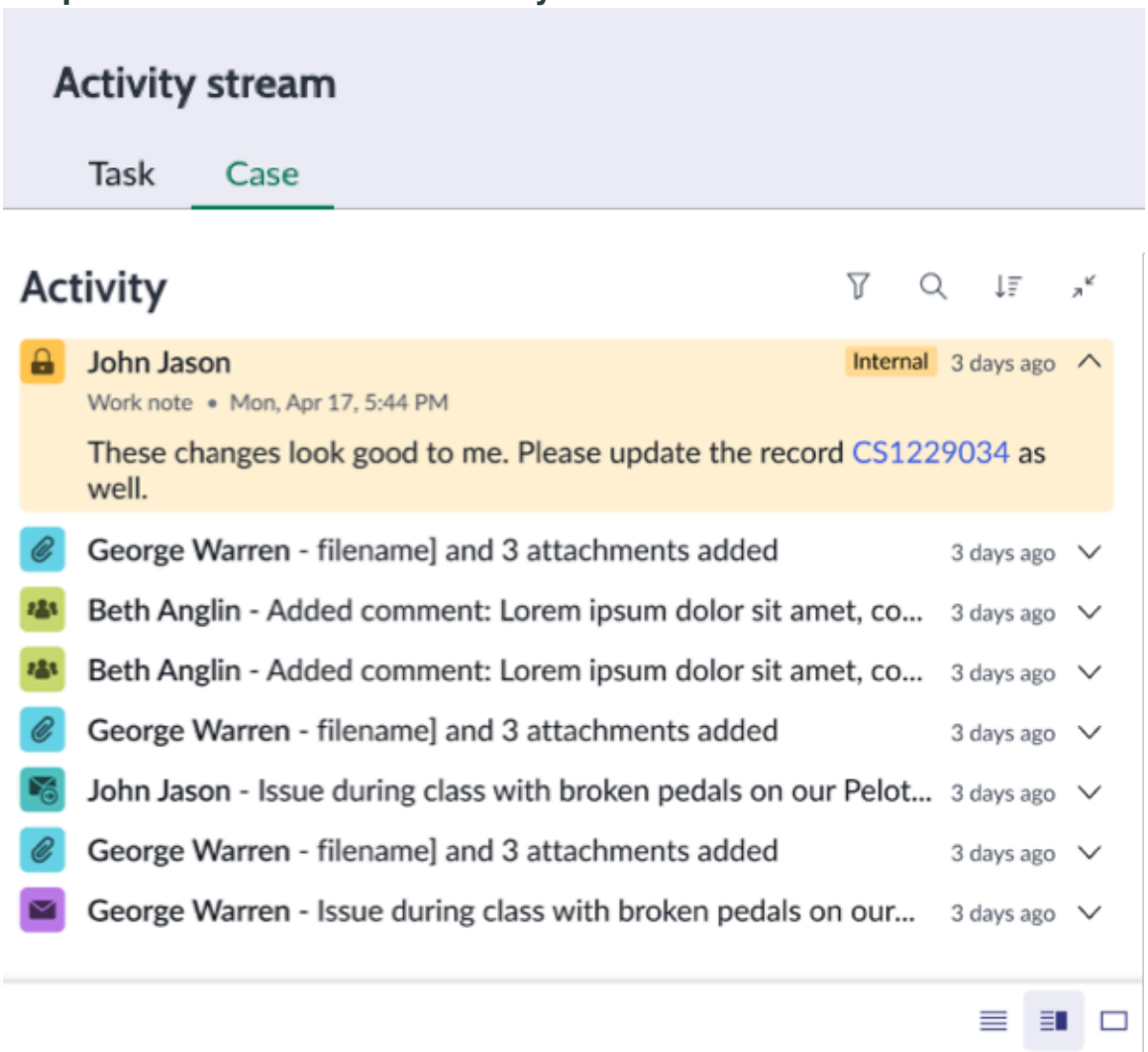
O componente do fluxo de atividades exibe uma lista de atividades que ocorrem em um registro de caso.

As atividades na lista podem ser recolhidas ou expandidas. Quando recolhida, o agente pode verificar rapidamente a lista para obter uma visão geral das atividades do caso. Quando expandido, o agente pode ver informações detalhadas sobre atividades individuais.

Tradução automática

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



Nota:
O fluxo de atividades usa Caixas de diálogo não modais para compor comentários, anotações de trabalho e e-mails.

Caso do fluxo de atividades e guias Tarefa

O componente de fluxo de atividades inclui guias para tarefas e casos. A guia Tarefa aparece quando um agente está trabalhando em uma atividade do playbook cujo registro associado é uma tarefa de caso.

Blocos do fluxo de atividades

As atividades no fluxo de atividades são representadas por blocos que usam ícones e cores para indicar o tipo de atividade. Estes tipos de atividade incluem:

- Comentário
- Anotação de trabalho
- Anexo
- Mudança de campo
- E-mail enviado ou e-mail recebido

Tradução automática

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

- Discussão de bate-papo
- Ícone personalizado

Quando recolhida, cada atividade na lista inclui:

- Um bloco que representa o tipo de atividade.
- O nome do usuário responsável pela atividade.
- Um breve resumo de uma linha da atividade.
- Um selo que indica se uma atividade é interna ou externa.
- Um carimbo de data/hora relativo.
- Um botão Expandir que o agente pode usar para ver um resumo detalhado da atividade.

Quando expandida, cada atividade também inclui:

- Um carimbo de data e hora completos.
- Um rótulo de ação que descreve o tipo de atividade.
- Para comentários e anotações de trabalho, o texto completo do comentário ou anotação de trabalho.
- Para atualizações de campo, o nome do campo e o valor do campo atualizado.
- Para e-mails, informações detalhadas da mensagem.
- Para anexos, uma pequena visualização do arquivo anexado.
- Para bate-papos, um cartão de bate-papo da barra lateral.

Componente de itens relacionados ao Playbook

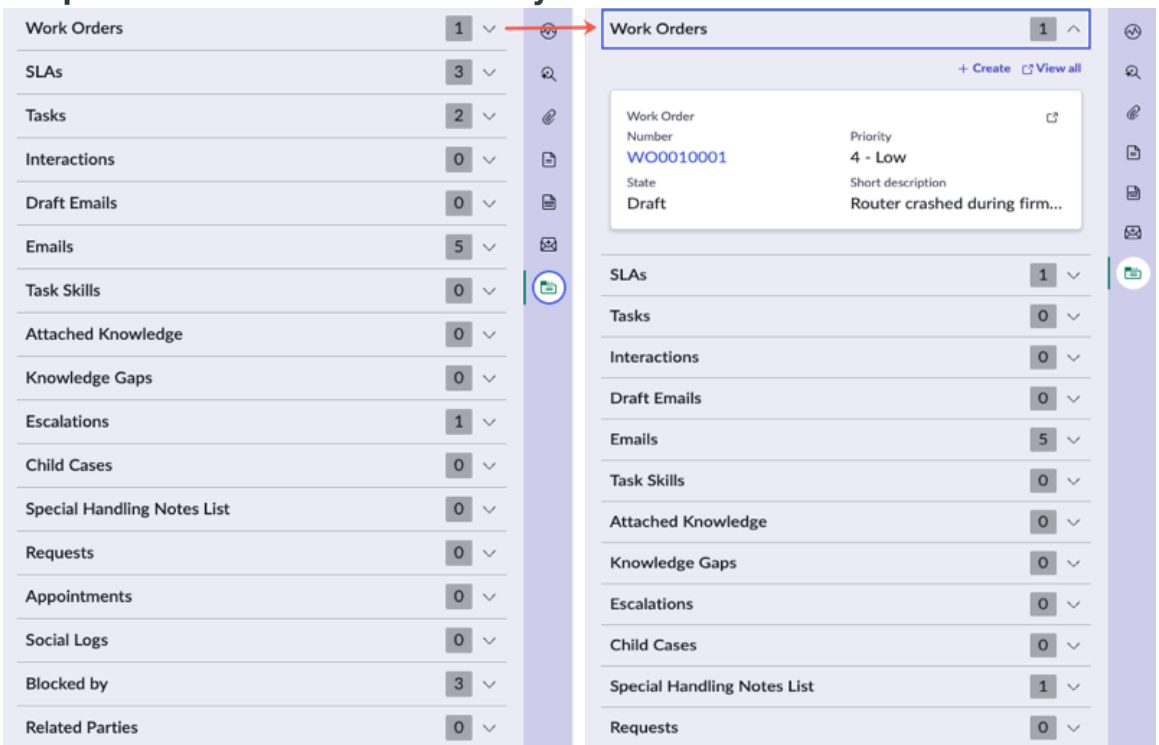
O componente Itens relacionados fornece acesso às listas relacionadas ao caso.

O componente Itens relacionados usa um formato acordeão expansível. Os agentes podem expandir as listas desejadas para ver os itens relacionados. Este componente também exibe um ícone com o número de itens em 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.

Componente de itens relacionados ao Playbook



As listas relacionadas incluem as seguintes ações:

- **Criar** : Abre um registro vazio em uma subguia que o agente pode usar para criar um item.
- **Exibir tudo** : Abre uma lista de registros em uma subguia.
- **Mostrar mais** : É exibido para listas que têm mais de cinco itens.

Os itens em uma lista expandida são exibidos como cartões. Uma lista expandida mostra um cartão para cada item na lista.

- Os agentes podem abrir um item em uma subguia.
- Se uma lista tiver mais de cinco itens, ela incluirá um **Mostrar mais** opção.

Componente de pesquisa do Playbook

O componente de pesquisa do playbook permite que os agentes pesquisem registros de contato e consumidor.

Usando o componente de pesquisa, os agentes podem fazer o seguinte:

- PESQUISE um contato ou consumidor por nome, número de telefone ou endereço de e-mail. Conforme o agente digita caracteres na caixa de pesquisa, as informações correspondentes aparecem nos cartões de registro abaixo da caixa de pesquisa.
- Selecione um contato ou consumidor após a pesquisa selecionando o ícone de link no cartão de registro desejado. O cartão de registro selecionado substitui o componente de pesquisa.

Os agentes podem executar as seguintes ações a partir de um cartão de 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.

- Remova um contato ou consumidor vinculado de um registro de caso selecionando o ícone Mais ações e selecionando **Desvincular** .
- Edite e salve um registro de contato vinculado selecionando o ícone de lápis, editando as informações do contato e selecionando **Salvar** .
- Selecione um campo de referência em um cartão de pesquisa para abrir o registro referenciado em uma subguia.
- Selecione um endereço de e-mail em um cartão de pesquisa para abrir o compositor de e-mail em uma subguia.
- Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para fazer uma chamada telefônica.

Nota:
Um componente de pesquisa de conta também está disponível. Para exibir este componente, desative **Ocultar componente** configuração para este componente em Construtor de IU . Esta configuração está localizada na seção Visibilidade do componente da guia Configurar.

Componente do painel lateral contextual do Playbook

O componente do painel lateral contextual do playbook fornece aos agentes acesso a ferramentas e informações, como fluxo de atividades, modelos e anexos.

O componente do painel lateral contextual fornece aos agentes as seguintes funcionalidades.

Guias no painel lateral contextual

Tab	Descrição
Fluxo de atividades	O fluxo de atividades exibe uma lista de atividades que ocorrem em um registro de caso. Para obter mais informações, consulte Componente de fluxo de atividades do Playbook .
Assistência do agente	A Assistência do agente fornece aos agentes uma lista de recursos que mostram possíveis soluções para o registro atual. Esta lista é baseada na descrição resumida do registro.
Pesquisar	A guia Pesquisar inclui Pesquisa com IA funcionalidade. Os agentes podem usar a Pesquisa com IA para encontrar recursos ou resoluções relevantes para problemas do cliente. O recurso de pesquisa exibe um conjunto inicial de resultados de pesquisa com base no texto na descrição resumida do caso. Este conjunto inicial de resultados inclui artigos de conhecimento. Os agentes também podem inserir diferentes palavras-chave de pesquisa e repetir a pesquisa. Na lista de resultados da pesquisa, os agentes podem fazer o seguinte: • Selecione uma origem para ver os resultados de pesquisa desse tipo. • Filtre a lista de resultados da pesquisa. • Classifique a lista de resultados da 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.

Guias no painel lateral contextual

Tab	Descrição

	• Abra os resultados da pesquisa na exibição completa em uma subguia de registro.
	• Execute as seguintes ações:
	  ○ Exibir e anexar artigo
	  ○ Execute outras ações, como ler artigos em exibição completa, sinalizar artigos ou marcar artigos como úteis ou inúteis.
	• Selecione o ícone Histórico de ações para exibir ações bem-sucedidas.
	
	Para obter mais informações, consulte Use a Pesquisa com IA em Ações recomendadas para resolver casos .
	
	Nota: Usar ações recomendadas no painel lateral contextual requer Ações recomendadas Aplicação (sn_cs_nb_action) que está incluída com a aplicação Espaço configurável do CSM.

Itens Relacionados	A guia Itens relacionados fornece acesso às listas relacionadas a casos. A página Playbook do caso: Fases horizontais incorpora a funcionalidade de lista relacionada ao painel lateral contextual. Essas listas aparecem em um formato acordeão que os agentes podem expandir e recolher conforme necessário. Um indicador exibe o número de registros disponíveis em uma lista relacionada. Quando expandido, os registros em uma lista relacionada são exibidos no formato de cartão. Para obter mais informações, consulte Componente de itens relacionados ao Playbook .
Anexos	A guia Anexos fornece acesso a anexos relacionados ao caso. Nesta guia, os agentes podem exibir e baixar anexos.
Modelos de resposta	A guia Modelos de resposta fornece acesso aos modelos de resposta disponíveis. Esses modelos contêm mensagens reutilizáveis que os agentes podem copiar para fornecer mensagens rápidas e consistentes aos clientes.
Modelos de E-mail	A guia Modelos de e-mail fornece acesso aos modelos de e-mail disponíveis. Esses modelos contêm valores padrão para campos que os agentes podem adicionar a mensagens de e-mail. Esses valores padrão podem incluir destinatários (endereços de e-mail em Para, Cc e Cco), remetente, assunto, e texto para o corpo da mensagem. Para obter mais informações, consulte Modelos de e-mail .
Modelos	A guia Modelos fornece acesso aos modelos de formulário disponíveis que permitem que os agentes preencham automaticamente os campos em

Tradução automática

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

Guias no painel lateral contextual

Tab	Descrição
	novos registros. Os agentes podem aplicar manualmente um modelo ao criar um novo registro, como um incidente ou mudança.
Informações de registro	A guia Informações do registro inclui os seguintes cartões: • **Visão geral** : Exibe informações relevantes sobre o caso, incluindo a conta e o contato, a prioridade do caso e o estado. • **Contato** : Exibe informações do cliente, incluindo nome, cargo, números de telefone e endereço de e-mail. • **Linha do tempo** : Exibe um resumo cronológico das atividades do caso, incluindo mudanças de estado do caso e interações entre o agente e o solicitante. • **ANS ativo** : Exibe ANS ativos para o caso, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações.

Caixas de diálogo não modal do Playbook

Use caixas de diálogo não modais, janelas que sobrepõem o conteúdo da janela principal, para criar e publicar comentários e anotações de trabalho no fluxo de atividades e para compor e enviar e-mails.

Uma caixa de diálogo não modal é uma janela que aparece em um espaço como uma sobreposição na parte superior do conteúdo da janela principal. Essa sobreposição permite que os usuários interajam com o conteúdo da janela e o conteúdo da sobreposição ao mesmo tempo. Os agentes podem usar caixas de diálogo não modais para fazer o seguinte ao trabalhar em um playbook:

- Crie comentários e anotações de trabalho para publicar no fluxo de atividades.
- Crie e envie e-mails e responda ou encaminhe e-mails.

Depois de abrir uma caixa de diálogo não modal, os agentes podem movê-la pela tela e colocá-la onde precisarem. Este recurso permite que os agentes façam referência a informações da janela principal ao redigir texto na janela de sobreposição.

Os modelos de página do playbook incluem as seguintes caixas de diálogo não modais:

- Compor atividade - Para criar e publicar comentários e anotações de trabalho
- Compor e-mail - Para criar e enviar e-mails

Você pode acessar as caixas de diálogo não modais selecionando **Compor** na barra de ação e selecione uma das seguintes ações:

- Redigir comentários
- Compor e-mail
- Redigir uma anotação de trabalho (privado)

Tradução automática

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

Crie comentários e anotações de trabalho

Os agentes podem usar a caixa de diálogo Compor atividade não modal para criar comentários e anotações de trabalho e publicá-los no fluxo de atividades. Consulte a tabela a seguir para obter mais informações sobre como criar essas atividades.

Usar a caixa de diálogo Compor atividade não modal para criar comentários e anotações de trabalho

Tarefa	Descrição
Crie um comentário ou anotação de trabalho	Para criar um comentário ou uma anotação de trabalho: 1. Selecione uma das ações a seguir na barra de ação para abrir uma janela Compor: ○ **Escrever** > **Redigir comentários** ○ **Escrever** > **Redigir uma anotação de trabalho (privado)** 2. Adicione o texto à janela Compor. Ao criar comentários e anotações de trabalho: • Os agentes podem criar um comentário de rascunho e uma anotação de trabalho de rascunho por vez antes de publicar o texto no fluxo de atividades. • Os agentes podem abrir uma janela Compor por vez. Se um agente abrir uma segunda janela, a janela aberta anteriormente será minimizada.
Publique um comentário ou anotação de trabalho no fluxo de atividades	Para publicar um comentário ou anotação de trabalho, selecione uma das seguintes ações na janela Compor: • **Publicar comentário** • **Publicar anotações de trabalho (privadas)** A janela Compor fecha automaticamente depois que o texto é publicado no fluxo de atividades. Salvar o registro do caso também publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades e fecha a janela Compor.
Minimizar uma janela Compor	Janelas compostas podem ser minimizadas e movidas para o menu Ações em processo na barra de ação. Comentários minimizados e anotações de trabalho aparecem em uma lista no menu Ações em processo. As janelas de composição podem ser minimizadas das seguintes maneiras.

Tradução automática

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

Usar a caixa de diálogo Compor atividade não modal para criar comentários e anotações de trabalho

Tarefa	Descrição
	• Selecione o botão Minimizar no cabeçalho da janela Compor. • Uma janela Compor pode ser aberta por vez. Se um agente abrir outra janela Compor, a primeira janela será minimizada.
Abra uma janela Compor minimizada	Selecione o menu Ações em andamento na barra de ação e selecione um item na lista para abrir a janela. Os itens no menu Ações em processo aparecem em uma lista com o tipo de ação (e-mail, comentário ou anotação de trabalho) e um título abreviado. • Para e-mail, o título é o assunto do e-mail. • Para comentários e anotações de trabalho, o título é a primeira linha de texto.
Descarte um comentário ou anotação de trabalho	Para descartar um comentário ou anotação de trabalho: **1.** Selecione o botão Fechar no cabeçalho da janela Compor. **2.** Confirme a ação Descartar selecionando **Descartar** na janela pop-up de confirmação. O sistema fecha a janela Compor e descarta o comentário ou a anotação de trabalho.

As diretrizes a seguir se aplicam às janelas Compor:

- Rascunhos de comentários e anotações de trabalho são locais para o navegador e serão limpos se a página do navegador for recarregada.
- Comentários e anotações de trabalho permanecem sincronizados no formulário e nas caixas de diálogo não modais.
- A janela Compor tem um tamanho fixo.

Criar e-mails

Os agentes podem usar a caixa de diálogo Compor e-mail não modal para criar e salvar rascunhos de e-mail e enviar e-mails. Este recurso aumenta a velocidade de rascunhos de e-mails enquanto faz referência às informações do registro.

Os e-mails enviados de uma janela Compor e-mail são publicados no fluxo de atividades. Os agentes podem responder e encaminhar e-mails do fluxo de atividades. Consulte a tabela a seguir para obter mais informações sobre como criar e enviar e-mails.

Tradução automática

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

Usar a caixa de diálogo Compor e-mail não modal para criar e enviar e-mails

Tarefa	Descrição
Crie e envie um e-mail	Para criar e enviar um e-mail: **1.** Selecionar **Escrever** > **Compor e-mail** Na barra de ação para abrir uma janela Compor e-mail. O sistema aplica automaticamente o modelo de e-mail com a ordem mais baixa ao novo e-mail. **2.** Preencha os campos: **a.** Cc, Cc, Cco **b.** Assunto **c.** Corpo de e-mail **3.** Selecione **Enviar e-mail** . Ao criar e-mails e enviar e-mails: • A janela Compor e-mail é fechada automaticamente após o envio do e-mail. • O e-mail é publicado no fluxo de atividades.
Responder ou encaminhar um e-mail	Para responder ou encaminhar um e-mail: **1.** Expanda um e-mail no fluxo de atividades. **2.** Selecione um dos botões a seguir para abrir a janela Compor e-mail: ○ **Responder** ○ **Responder a todos** ○ **Encaminhar** **3.** Adicione o texto desejado. **4.** Selecione **Enviar e-mail** . A janela Compor e-mail é fechada automaticamente depois que o e-mail é publicado no fluxo de atividades.
Adicione um link a um artigo de conhecimento	Para adicionar um link a um artigo de conhecimento: **1.** Selecione a guia Assistência do agente no painel lateral contextual. **2.** Exiba a lista de artigos de conhecimento ou pesquise um artigo. **3.** Selecione o menu Mais ações no cartão do artigo de conhecimento. **4.** Selecione **Adicionar link no e-mail** .

Tradução automática

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

Usar a caixa de diálogo Compor e-mail não modal para criar e enviar e-mails

Tarefa	Descrição
	O sistema adiciona o título do artigo com um link no corpo do e-mail.
Aplique um modelo a um e-mail	Para aplicar um modelo a um e-mail: 1. Abra a guia Modelos de e-mail no painel lateral contextual. 2. Selecione o menu Mais ações no modelo de e-mail desejado. 3. Selecione **Aplicar modelo** . O sistema adiciona o conteúdo do modelo ao corpo do e-mail. **Nota:** Quando você cria um novo e-mail, o sistema aplica automaticamente o modelo de e-mail com a ordem mais baixa.
Minimizar uma janela Compor e-mail	E-mails minimizados aparecem em uma lista no menu Ações em processo na barra de ação. Selecione o ícone Minimizar (No cabeçalho da janela Compor e-mail para mover o rascunho do e-mail para o menu Ações em andamento.
Abra uma janela Compor e-mail minimizada	Selecione um item no menu Ações em andamento para abrir a janela Compor e-mail. Os itens no menu Ações em processo aparecem em uma lista com o tipo de ação (e-mail, comentário ou anotação de trabalho) e um título abreviado. • Para e-mail, o título é o assunto do e-mail. • Para comentários e anotações de trabalho, o título é a primeira linha de texto.
Maximizar uma janela Compor e-mail	Selecione o ícone Maximizar (No cabeçalho da janela Compor e-mail para expandir a janela Compor e-mail para a tela cheia. Selecione o ícone Maximizar novamente para sair do modo de maximizar.
Abra um rascunho de e-mail em uma subguia	Selecione o ícone pop-out (No cabeçalho da janela Compor e-mail para abrir o rascunho de e-mail em uma subguia.

Tradução automática

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

Usar a caixa de diálogo Compor e-mail não modal para criar e enviar e-mails

Tarefa	Descrição
	A janela Compor e-mail é fechada quando o e-mail é aberto na subguia.
Feche uma janela Compor e-mail	Selecione o ícone Fechar (No cabeçalho da janela Compor e-mail. O sistema salva o texto como um rascunho de e-mail e fecha a janela Compor e-mail.
Selecione um rascunho de e-mail na lista relacionada Rascunho de e-mails	1. Selecione a guia Listas relacionadas no painel lateral contextual. 2. Expanda a lista relacionada Rascunho de e-mails. 3. Selecione o ícone Abrir rascunho no cartão de e-mail de rascunho desejado. O sistema abre o rascunho de e-mail selecionado em uma subguia.

Diretrizes da caixa de diálogo não modal

As diretrizes a seguir se aplicam à janela Compor e-mail:

- Um agente pode criar vários rascunhos de e-mail.
- Um agente pode ter uma janela Compor e-mail aberta por vez. O sistema exibirá uma mensagem se um agente tentar abrir outra janela Compor e-mail enquanto a primeira janela Compor e-mail ainda estiver aberta.
- Um agente precisa fechar manualmente uma janela Compor e-mail antes de abrir uma nova janela.
- A janela Compor e-mail pode ser redimensionada.

Componente de resumo de caso do Playbook

O componente de resumo de caso do playbook fornece aos agentes um resumo de um caso de atendimento ao cliente, incluindo o problema e as ações realizadas. Os agentes podem gerar resumos para entender o contexto do caso e publicar resumos nas anotações de trabalho do caso.

O componente de resumo de caso aparece abaixo do componente de pesquisa nos modelos de página do playbook. Ao abrir um caso pela primeira vez, os agentes veem que o componente está recolhido e no estado padrão.

Usando este componente, os agentes podem:

- Selecione **Resumir** para criar um resumo dos detalhes do caso.
- Selecione **Compartilhar em anotações de trabalho** para copiar o texto de resumo para 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.

- Revise o texto de resumo na janela pop-up Compartilhar com anotações de trabalho e modifique o texto conforme necessário.
- Selecione **Salvar em anotações de trabalho** na janela pop-up para adicionar o texto ao fluxo de atividades.

- Selecione o ícone de atualização no rodapé do componente para atualizar o texto e obter o resumo mais recente.

Nota:
Se o caso não contiver texto suficiente para resumir, o sistema exibirá a seguinte mensagem: "Este caso ainda não tem o número mínimo de palavras necessárias para resumo".

Para usar o componente Resumo de caso com os modelos de página do playbook, ative a aplicação Now Assist para CSM (Customer Service Management) e configure a habilidade de resumo de caso no console do administrador do Now Assist. Para obter mais informações, consulte:

- Ativar o Now Assist para Customer Service Management (CSM)
- Configure a habilidade de resumo de casos no console do administrador do Now Assist .

Páginas do Playbook

Usar páginas do playbook em Espaço configurável do CSM para que seus agentes possam exibir as fases e atividades em um playbook, trabalhar nas atividades e ter acesso rápido às informações no contexto.

Visão geral de modelos, páginas e variantes de página

As páginas fornecem a estrutura de base de como o sistema exibe informações de registro no Espaço configurável do CSM. Você pode criar e personalizar páginas com Construtor de IU , um construtor de interface do usuário da web.

Um modelo de página é uma configuração de página predefinida. Quando você cria uma página em Construtor de IU, você pode selecionar um modelo de página como ponto de partida. Você também pode criar uma página do zero ou copiando outra página e personalizando a página para atender às suas necessidades.

Uma variante de página é uma versão de uma página que inclui configurações exclusivas, como público, condições e ordem da página. Para obter mais informações sobre modelos, páginas e variantes de página, consulte Criando páginas e variantes de página .

Páginas e variantes de página também podem incluir playbooks, que são criados no Workflow Studio. Um playbook fornece orientação passo a passo para resolver um tipo específico de caso. Os fluxos de trabalho associados a um tipo específico de caso e as atividades que precisam ser concluídas para resolver casos desse tipo são detalhados no playbook.

Páginas do Playbook

O plug-in Playbooks para Customer Service Management fornece as seguintes páginas do playbook:

- Playbook do caso: Fases horizontais página
- Playbook do caso: Fases verticais página

Aplicações Playbook CSM adicionais fornecem páginas do playbook que você pode ativar e usar com tipos de caso em Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

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

Aplicações Playbook e páginas do playbook

Aplicação	Variante de página	Descrição
Playbook do caso para reclamações v5.0	Página do processo de caso de reclamação	Inclui um seletor de fase horizontal que fornece uma exibição de ponta a ponta do processo de reclamação.
Playbook do caso para integração v5.0	Página do processo de caso de integração	Esta página do playbook inclui um seletor de fase horizontal na parte superior do registro que fornece uma exibição de ponta a ponta do processo de integração.
Playbook do caso para Suporte ao produto v4.0	Página de processo do suporte de produto	Esta página do playbook inclui um seletor de fase horizontal na parte superior do registro que fornece uma exibição de ponta a ponta do processo de suporte ao produto.

Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Playbook .

Nota:
Por padrão, as páginas do playbook são somente leitura. Para usar uma página do playbook, ative a página e definir a ordem das páginas.

Benefícios de usar páginas do playbook

Resolver problemas ou solicitações do cliente geralmente envolve a execução de tarefas em vários usuários, departamentos e sistemas. Diferentes usuários são responsáveis por diferentes tarefas no processo de resolução geral. O uso de playbooks oferece os seguintes benefícios:

- Uma experiência personalizada para agentes de atendimento ao cliente e outros usuários.
- Visibilidade do processo de resolução geral, a fase atual do processo e as atividades que precisam ser concluídas nessa fase.
- Acesso a informações no contexto.

Configurar páginas do playbook

A tabela a seguir inclui tarefas de configuração para páginas do playbook.

Tarefas de configuração da página do Playbook

Tarefa	Descrição
Ativar uma página do playbook ou variante de página	Ative uma página do playbook ou variante de página e defina a ordem das páginas. **Nota:** Algumas páginas do playbook e variantes de página não estão ativas por padrão.
Personalize o cabeçalho da página para uma página do playbook	Configure o cabeçalho da página para uma página do playbook. O cabeçalho da página inclui um valor primário e vários valores secundários. Esses campos podem fornecer informações de caso, conta e contato 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.

Tarefas de configuração da página do Playbook

Tarefa	Descrição
Personalize ações de IU para uma página do playbook	Configure as ações de IU a serem exibidas na barra de ação de uma página do playbook.
Personalize o conteúdo no painel lateral esquerdo para uma página do playbook	Adicione componentes personalizados no painel lateral. Por padrão, este painel inclui os componentes Cliente 360, Linha do tempo e ANS ativo.
Personalize guias no painel lateral contextual para uma página do playbook	Adicione ou remova as guias do painel lateral contextual. Os agentes podem usar essas guias para executar tarefas como adicionar anexos e exibir recomendações.
Personalize os registros relacionados dinâmicos para uma página do playbook	Configure o recurso Registros relacionados dinâmicos para exibir os registros relacionados no painel lateral contextual.
Configure a rota do app para usar uma subpágina existente	Crie uma rota de app para tornar uma página existente parte da coleção de páginas.
Configure uma atividade opcional para um playbook	Configure uma atividade opcional no#Workflow Studio em várias fases de um playbook para que os agentes e executantes possam inserir uma atividade quando estiverem usando o playbook.
Configure um gerador de registro para o tipo de caso	Crie um registro para um tipo de caso como a primeira etapa em um playbook usando um gerador de registro do playbook.
Configure email templates in Configurable Workspace	Configure novos modelos de e-mail para permitir que os agentes criem e-mails para problemas comuns.

Usando páginas do playbook

Os playbooks permitem que seus agentes exibam e concluam suas tarefas com mais eficiência.

Tarefas do usuário do Playbook

Tarefa do usuário	Descrição
Crie um registro usando um playbook	Se um playbook estiver configurado para usar o recurso gerador de registro do playbook, um agente poderá criar um registro usando uma atividade do playbook. Criar um registro abre o playbook e inicia a primeira atividade, que é orientar um agente durante o processo de criação de registro. Depois de salvar o caso, um agente passa para a próxima atividade na fase atual ou para a primeira atividade na fase seguinte.
Resolva um caso usando um playbook	Abrir um caso leva o agente para a primeira atividade atribuída em aberto. Um agente pode executar as seguintes ações ao trabalhar nas atividades em um playbook:

Tradução automática

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

Tarefas do usuário do Playbook

Tarefa do usuário	Descrição
	• Exiba todo o processo do playbook no seletor de fases horizontal . • Exiba as atividades de cada fase na pilha exibição de atividades do playbook . • Use o fluxo de atividades no painel lateral contextual • Cartões de atividade de filtro . • Selecione uma atividade e execute o trabalho necessário na área de trabalho principal. • Exiba e atualize os detalhes do caso usando **Exibir detalhes** botão. • Exiba as informações contextuais persistentes no painel lateral esquerdo, como a conta e o contato. • Exiba as guias da lista relacionada no Registros relacionados dinâmicos componente no painel lateral contextual. • Acesse informações no painel lateral contextual, incluindo o fluxo de atividades, a faixa de opções de formulário, a Assistência do agente, os registros relacionados dinâmicos, os anexos, e. • Crie tarefas, componha e-mails e adicione anotações de trabalho. • Campos de referência abertos em subguias na guia Sessão.
Add an activity to a playbook	Adicione atividades opcionais a uma fase do playbook conforme necessário.
Resumir os detalhes do caso	Use Now Assist para CSM habilidade de resumo de casos para resumir os detalhes do caso e exibir essas informações no registro do caso.
Componha um e-mail a partir de um modelo de e-mail	Componha e-mails rapidamente para problemas comuns selecionando um modelo de e-mail na página Compor e-mail em vez de redigir manualmente um e-mail.

Nota:
Para tarefas que um agente conclui fora de um playbook, o sistema atualiza automaticamente as atividades do playbook.

Playbook do caso: Página de registro de fases horizontais

A página Playbook do caso: Fases horizontais é uma página de registro que você pode usar no Espaço configurável do CSM. Esta página inclui um playbook com um seletor 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.

fase horizontal que é exibido na parte superior da interface do usuário e informações persistentes no painel esquerdo.

A página de registro Playbook do caso: Fases horizontais é criada a partir de Playbook do caso: Modelo de fases horizontais .

A página de registro Playbook do caso: Fases horizontais está disponível com a aplicação da loja Playbooks para Customer Service Management v6.0. Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Playbook .

Playbook do caso: Variante da página de fases horizontais

A variante da página Playbook do caso: Fases horizontais está incluída na aplicação da loja Playbooks para Customer Service Management v6.0. Esta variante inclui as seguintes configurações.

Playbook do caso: Configurações de variante da página de fases horizontais

Configuração	Descrição
Ativo	A variante da página Playbook do caso: Fases horizontais não está ativa por padrão. Habilitando o. **Ativo** a caixa de seleção disponibiliza a variante de página para o público selecionado. . **Ativo** a configuração combinada com a ordem da página determina a página que Espaço configurável do CSM usa para exibir informações do registro. Para obter mais informações, consulte Definir a ordem da página do registro .
Ordem	Cada página de registro tem uma ordem que indica a prioridade da página. Quanto menor o número, maior será a prioridade. A ordem padrão da variante da página Playbook do caso: Fases horizontais é -1.
Condições	As condições determinam quando uma variante de página é exibida. A variante da página Playbook do caso: Fases horizontais tem a seguinte condição: **sn_customerservice_case** Esta condição limita o uso da variante da página Playbook do caso: Fases horizontais aos registros da tabela Caso [sn_customerservice_case] e das tabelas que estendem a tabela Caso.
Público	O público determina quem pode ver a variante de página. A variante da página Playbook do caso: Fases horizontais não tem um público. Isso significa que todos com acesso à experiência podem ver esta variante de página. Para obter mais informações, consulte Saiba mais sobre os públicos .

Para acessar as configurações desta variante de página:

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** experiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 seção Registro da lista Páginas e variantes, selecione **Playbook do caso: Fases horizontais** .
4. Selecione **Configurações** na parte superior da página.

Playbook do caso: Componentes da página Fases horizontais

A página Playbook do caso: Fases horizontais inclui os seguintes componentes.

Componente	Descrição
Cabeçalho da página	O cabeçalho da página inclui informações de registro que são exibidas nos campos primário e secundário: • O campo primário exibe a descrição resumida do registro. • Os campos secundários exibem as informações adicionais do registro, como prioridade, estado e detalhes do contato ou do consumidor. Você pode configurar os campos que aparecem no cabeçalho da página. Para obter mais informações, consulte Personalize o cabeçalho da página para uma página do playbook.
Marcadores de registro	Os agentes podem criar vários marcadores para um registro e usá-los para agrupar e organizar registros. Para obter mais informações, consulte Agrupe e encontre registros usando marcadores no espaço .
Barra de ação	A barra de ação contém as ações disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de caso. As ações específicas são determinadas por fatores como a função do usuário, o estado do caso e outros atributos. • **Detalhes do registro** : Exibe os detalhes do registro. • **Detalhes do Playbook** : Exibe os detalhes do playbook. • **Ações em andamento** : Fornece uma lista de minimizados caixas de diálogo não modais e inclui um selo que exibe o número de itens na lista. Nesta lista, um agente pode selecionar um item para abrir o comentário minimizado, a anotação de trabalho ou o e-mail. • **Criar** : Crie registros como ordens de serviço, incidentes e solicitações. • **Compor** : Componha comentários, anotações de trabalho e e-mails em caixas de diálogo não modais. • **Salvar** : Salva as mudanças no registro do caso. • **Mais ações** Executar ações adicionais, como propor um caso principal ou relatar uma lacuna de conhecimento.

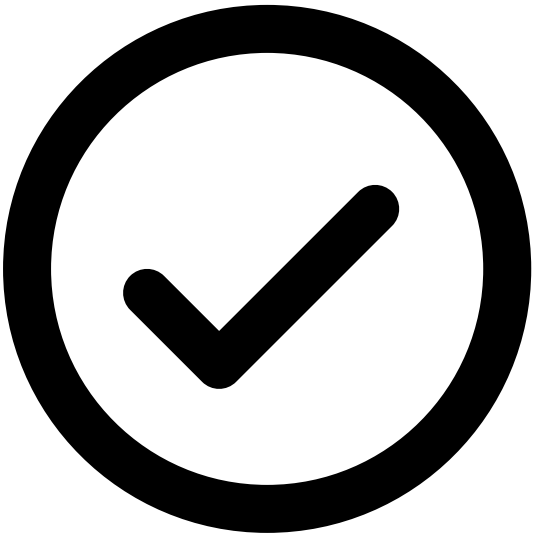
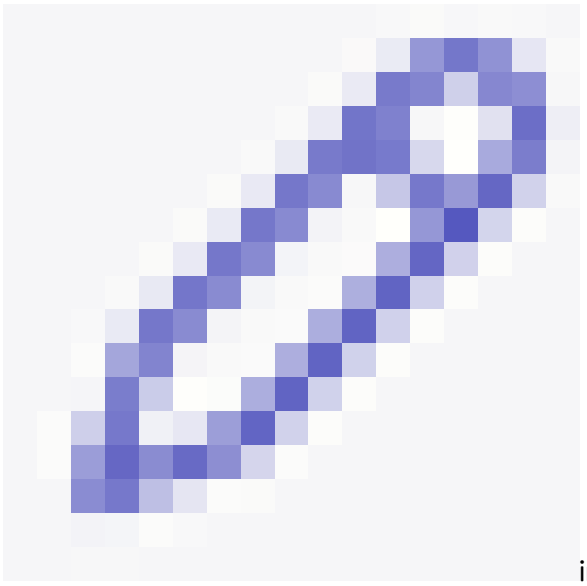
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	Você pode configurar as ações incluídas na barra de ação. Para obter mais informações, consulte Personalize ações de IU para uma página do playbook.
Nome do playbook	Na variante da página Playbook do caso: Fases horizontais, o nome do playbook aparece no cabeçalho do formulário acima do seletor de fases horizontal.
Seletor de fases	A variante da página Playbook do caso: Fases horizontais inclui um seletor de fases horizontal, que fornece ao agente uma exibição completa do playbook e onde ele está no playbook. O seletor de fases horizontal exibe as fases do playbook na parte superior da página de registro abaixo do cabeçalho da página. Selecione uma fase para ver as atividades no seletor de atividades. As fases no seletor de fases incluem ícones que indicam o status da fase:

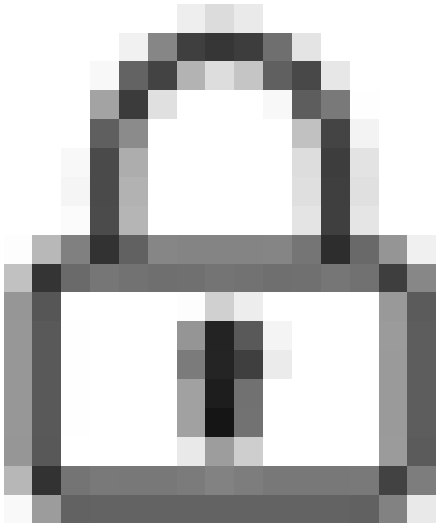
Tradução automática

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

Componente	Descrição
	• Uma marca de seleção  indica que a fase está concluída. • Um ícone de caneta  indica a fase atual.

Tradução automática

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

Componente	Descrição
	• Um ícone de cadeado  indica que uma fase está bloqueada e não pode ser iniciada até que a fase anterior seja concluída.
Seletor de atividades	O seletor de atividades exibe as atividades da fase atual. Cada atividade tem um indicador que mostra o estado da atividade: • Concluído • Em andamento • Restante Com o seletor de fase horizontal, você pode expandir ou recolher a lista de atividades da fase atual. Selecionar uma atividade em uma fase exibe os detalhes no visualizador de atividades.
Visualizador de atividades	O visualizador de atividades exibe a atividade selecionada. Esta é a área de trabalho principal em que um agente executa o trabalho necessário para concluir a atividade atual. Os cartões de atividade exibem os detalhes sobre a atividade atual no visualizador de atividades. Dependendo do tipo de atividade, os cartões de atividade podem exibir informações como dados de formulário, status da tarefa, temporizadores de ANS ou anexos. Os agentes usam os cartões para concluir o trabalho de cada atividade, como preencher formulários, preencher check-lists, concluir tarefas ou adicionar anexos.
Contato ou pesquisa do consumidor	O componente de pesquisa permite que os agentes pesquisem informações de contato ou do consumidor e exibam essas informações em um cartão de registro. Esses cartões exibem informações 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.

Componente	Descrição
	e fornecem acesso rápido a detalhes como nome, e-mail e telefone. O cartão de registro de contato também inclui informações da conta. Os agentes podem usar o componente de pesquisa de contato para fazer o seguinte: • PESQUISE um contato ou consumidor. • Vincular ou desvincular um contato ou registro de consumidor. • Edite e salve as informações em um contato vinculado ou registro de consumidor. • Selecione um campo de referência em um cartão de registro, como um contato ou nome do consumidor, para abrir a referência em uma subguia. • Selecione um endereço de e-mail em um cartão de pesquisa para abrir um rascunho de e-mail no compositor de e-mail em uma subguia. • Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para fazer uma chamada. Para obter mais informações, consulte Componente de pesquisa do Playbook .
Resumo do caso	O componente de resumo de caso aparece abaixo do componente de pesquisa. Quando um agente abre um registro de caso, o componente é recolhido e está no estado padrão. Os agentes podem usar este componente para fazer o seguinte: • Resumir os detalhes do caso. • Publique o resumo no fluxo de atividades. • Atualize o resumo. O componente Resumo de casos requer que a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM) seja ativada e configurada. Para obter mais informações, consulte Componente de resumo de caso do Playbook .
Detalhes de registro	O componente de detalhes do caso inclui seções recolhíveis para: • Caso • Anotações • Informações de Fechamento • Registros relacionados Este componente também inclui um menu com ações de formulário adicionais, como personalizar o formulário, exportar dados e copiar o URL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	Os agentes podem exibir os detalhes do caso selecionando **Detalhes do registro** na barra de ação.
Painel lateral contextual	O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página Playbook do caso: Fases horizontais inclui as seguintes guias. • Activity Stream • Assistência do agente • Ações recomendadas • Itens relacionados • Anexos • Modelos de resposta • Modelos de e-mail • Modelos • Informações de registro Para obter mais informações sobre as guias no painel lateral contextual, consulte Componente do painel lateral contextual do Playbook .
Fluxo de atividades	O componente do fluxo de atividades exibe uma lista de atividades que ocorrem em um registro de caso. Esta lista pode ser recolhida para fornecer uma exibição rápida das atividades do caso ou expandida para fornecer mais detalhes sobre as atividades individuais. Para obter mais informações, consulte Componente de fluxo de atividades do Playbook . **Nota:** A página Playbook do caso: Fases horizontais usa caixas de diálogo não modais para compor comentários, anotações de trabalho e e-mails.
Compor e-mail e Compor comentários caixas de diálogo não modais	Uma caixa de diálogo não modal é uma janela que sobrepõe o conteúdo da janela principal. Você pode usar caixas de diálogo não modais para criar e publicar comentários e anotações de trabalho no fluxo de atividades e para compor e enviar e-mails enquanto trabalha nas fases e atividades em um playbook. Para obter mais informações, consulte Caixas de diálogo não modal do Playbook .

Playbook do caso: Página de registro de fases verticais

A página Playbook do caso: Fases verticais é uma página de registro que você pode usar no Espaço configurável do CSM. Esta página inclui um playbook com um seletor de fase vertical que é exibido no painel esquerdo e pode rastrear o andamento geral na IU em uma exibição vertical.

A página de registro Playbook do caso: Fases verticais é criada a partir de Playbook do caso: Modelo de fases verticais .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 página de registro Playbook do caso: Fases verticais está disponível com a aplicação da loja Playbooks para Customer Service Management v6.0. Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Playbook .

Playbook do caso: Variante da página de fases verticais

A variante da página Playbook do caso: Fases verticais está incluída na aplicação da loja Playbooks para Customer Service Management v6.0. Esta variante inclui as seguintes configurações.

Playbook do caso: Configurações de variante da página de fases verticais

Configuração	Descrição
Ativo	A variante da página Playbook do caso: Fases verticais não está ativa por padrão. Habilitando o. **Ativo** a caixa de seleção disponibiliza a variante de página para o público selecionado. . **Ativo** a configuração combinada com a ordem da página determina a página que Espaço configurável do CSM usa para exibir informações do registro. Para obter mais informações, consulte Definir a ordem da página do registro .
Ordem	Cada página de registro tem uma ordem que indica a prioridade da página. Quanto menor o número, maior será a prioridade. A ordem padrão da variante da página Playbook do caso: Fases verticais é -1.
Condições	As condições determinam quando uma variante de página é exibida. A variante da página Playbook do caso: Fases verticais tem a seguinte condição: **sn_customerservice_case** Esta condição limita o uso da variante da página Playbook do caso: Fases verticais para registros da tabela Caso [sn_customerservice_case] e tabelas que estendem a tabela Caso.
Público	O público determina quem pode ver a variante de página. A variante da página Playbook do caso: Fases verticais não tem um público. Isso significa que todos com acesso à experiência podem ver esta variante de página. Para obter mais informações, consulte Saiba mais sobre os públicos .

Para acessar as configurações desta variante de página:

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** experiência.
3. Na seção Registro da lista Páginas e variantes, selecione **Playbook do caso: Fases verticais** .
4. Selecione **Configurações** na parte superior da página.

Tradução automática

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

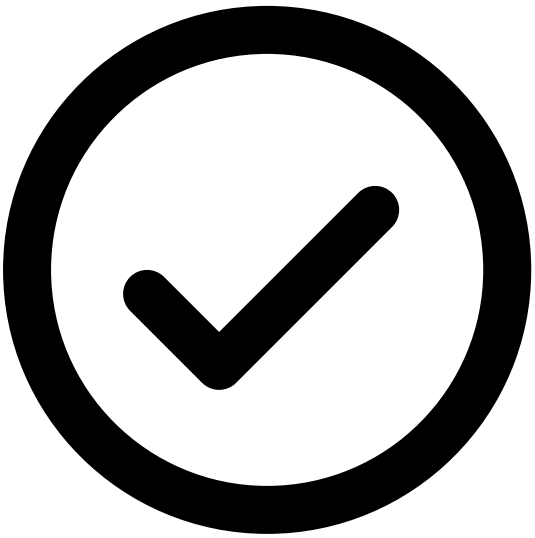
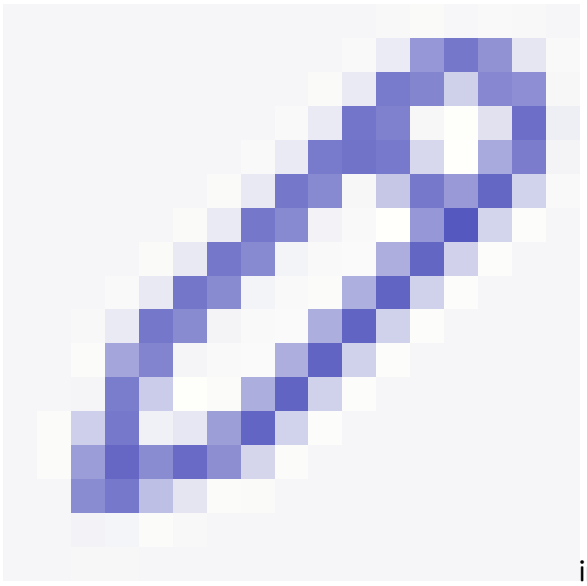
Playbook do caso: Componentes da página Fases verticais

A página Playbook do caso: Fases verticais inclui os seguintes componentes.

Componente	Descrição
Título do formulário	O cabeçalho da página inclui informações de registro que são exibidas nos campos primário e secundário: • O campo primário exibe a descrição resumida do registro. • Os campos secundários exibem as informações adicionais do registro, como prioridade, estado e detalhes do contato ou do consumidor. Você pode configurar os campos que aparecem no cabeçalho da página. Para obter mais informações, consulte Personalize o cabeçalho da página para uma página do playbook.
Marcadores de registro	Os agentes podem criar vários marcadores para um registro e usá-los para agrupar e organizar registros. Para obter mais informações, consulte Agrupe e encontre registros usando marcadores no espaço .
Barra de ação	A barra de ação contém as ações disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de caso. As ações específicas são determinadas por fatores como a função do usuário, o estado do caso e outros atributos. • **Detalhes do registro** : Exibe os detalhes do registro. • **Detalhes do Playbook** : Exibe os detalhes do playbook. • **Ações em andamento** : Fornece uma lista de minimizados caixas de diálogo não modais e inclui um selo que exibe o número de itens na lista. Nesta lista, um agente pode selecionar um item para abrir o comentário minimizado, a anotação de trabalho ou o e-mail. • **Criar** : Crie registros como ordens de serviço, incidentes e solicitações. • **Compor** : Componha comentários, anotações de trabalho e e-mails em caixas de diálogo não modais. • **Salvar** : Salva as mudanças no registro do caso. • **Mais ações** Executar ações adicionais, como propor um caso principal ou relatar uma lacuna de conhecimento.
Nome do playbook	Na variante da página Playbook do caso: Fases verticais, o nome do playbook aparece na parte superior do seletor de fases vertical.
Seletor de fases	A variante da página Playbook do caso: Fases verticais inclui um seletor de fases vertical, que fornece ao agente uma exibição completa do playbook e onde ele está no playbook.

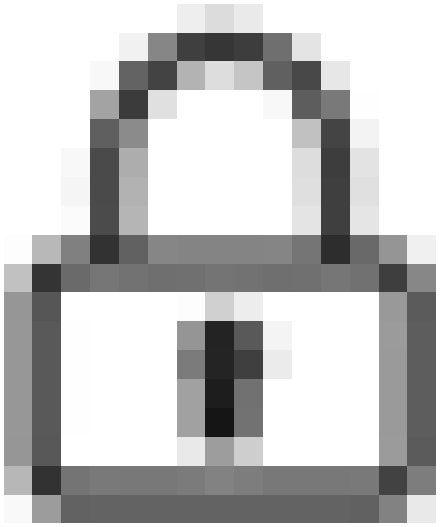
Tradução automática

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

Componente	Descrição
	O seletor de fase vertical exibe as fases e as atividades do playbook na lateral da página de registro. Selecione uma fase para expandir a fase e exibir as atividades incluídas. As fases no seletor de fases incluem ícones que indicam o status da fase: • Uma marca de seleção  indica que a fase está concluída. • Um ícone de caneta  indica a fase atual.

Tradução automática

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

Componente	Descrição
	• Um ícone de cadeado  indica que uma fase está bloqueada e não pode ser iniciada até que a fase anterior seja concluída.
Seletor de atividades	O seletor de atividades exibe as atividades da fase atual. Cada atividade tem um indicador que mostra o estado da atividade: • Concluído • Em andamento • Restante Com o seletor de fase vertical, você pode expandir cada fase para ver as atividades dentro dessa fase. Selecionar uma atividade em uma fase exibe os detalhes no visualizador de atividades.
Visualizador de atividades	O visualizador de atividades exibe a atividade selecionada, que é a área de trabalho principal em que um agente executa o trabalho necessário para concluir a atividade atual. Os cartões de atividade exibem os detalhes sobre a atividade atual no visualizador de atividades. Dependendo do tipo de atividade, os cartões de atividade podem exibir informações como dados de formulário, status da tarefa, temporizadores de ANS ou anexos. Os agentes usam os cartões para concluir o trabalho de cada atividade, como preencher formulários, preencher check-lists, concluir tarefas ou adicionar anexos.
Contato ou pesquisa do consumidor	O componente de pesquisa permite que os agentes pesquisem informações de contato ou do consumidor e exibam essas informações em um cartão de registro. Esses cartões exibem informações 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.

Componente	Descrição
	e fornecem acesso rápido a detalhes como nome, e-mail e telefone. O cartão de registro de contato também inclui informações da conta. Os agentes podem usar o componente de pesquisa de contato para fazer o seguinte: • PESQUISE um contato ou consumidor. • Vincular ou desvincular um contato ou registro de consumidor. • Edite e salve as informações em um contato vinculado ou registro de consumidor. • Selecione um campo de referência em um cartão de registro, como um contato ou nome do consumidor, para abrir a referência em uma subguia. • Selecione um endereço de e-mail em um cartão de pesquisa para abrir um rascunho de e-mail no compositor de e-mail em uma subguia. • Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para fazer uma chamada. Para obter mais informações, consulte Componente de pesquisa do Playbook .
Resumo do caso	O componente de resumo de caso aparece abaixo do componente de pesquisa. Quando um agente abre um registro de caso, o componente é recolhido e está no estado padrão. Os agentes podem usar este componente para fazer o seguinte: • Resumir os detalhes do caso. • Publique o resumo no fluxo de atividades. • Atualize o resumo. O componente Resumo de casos requer que a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM) seja ativada e configurada. Para obter mais informações, consulte Componente de resumo de caso do Playbook .
Detalhes de registro	O componente de detalhes do caso inclui seções recolhíveis para: • Caso • Anotações • Informações de Fechamento • Registros relacionados Este componente também inclui um menu com ações de formulário adicionais, como personalizar o formulário, exportar dados e copiar o URL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	Os agentes podem exibir os detalhes do caso selecionando **Detalhes do registro** na barra de ação.
Painel lateral contextual	O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página Playbook do caso: Fases horizontais inclui as seguintes guias. • Activity Stream • Assistência do agente • Ações recomendadas • Itens relacionados • Anexos • Modelos de resposta • Modelos de e-mail • Modelos • Informações de registro Para obter mais informações sobre as guias no painel lateral contextual, consulte Componente do painel lateral contextual do Playbook .
Fluxo de atividades	O componente do fluxo de atividades exibe uma lista de atividades que ocorrem em um registro de caso. Esta lista pode ser recolhida para fornecer uma exibição rápida das atividades do caso ou expandida para fornecer mais detalhes sobre as atividades individuais. Para obter mais informações, para obter mais informações, consulte Componente de fluxo de atividades do Playbook . **Nota:** A página Playbook do caso: Fases verticais usa caixas de diálogo não modais para compor comentários, anotações de trabalho e e-mails.
Compor e-mail e Compor comentários caixas de diálogo não modais	Uma caixa de diálogo não modal é uma janela que sobrepõe o conteúdo da janela principal. Você pode usar caixas de diálogo não modais para criar e publicar comentários e anotações de trabalho no fluxo de atividades. Você também pode compor e enviar e-mails enquanto trabalha nas fases e atividades em um playbook. Para obter mais informações, consulte Caixas de diálogo não modal do Playbook .

Ativar uma página do playbook ou variante de página

Ative uma página do playbook ou variante de página e defina a ordem das páginas. O sistema usa a página ativa com o número de ordem mais baixo para exibir registros em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: iu_builder_admin, admin

Algumas páginas do playbook e variantes de página não estão ativas por padrão. Você precisa ativar as páginas e definir a ordem das páginas antes de usar as páginas em Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista Experiências, selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** .
3. Encontre uma das seguintes páginas rolando pela lista Páginas e variantes até a seção Registro:
   - Playbook de caso: fases horizontais
   - Playbook de caso: fases verticais
   - Página do processo de caso de reclamação
   - Página do processo de caso de integração
   - Página de processo do suporte de produto

   Nota:
   Essas páginas podem ser marcadas como **Inativo** .
4. Exiba as configurações da página selecionando **Configurações** para a página ou variante de página desejada.
5. Selecione a página **Ativo** caixa de seleção.
6. Em **Pedido** defina o número do pedido da página.
   Cada página tem um número de pedido. A página com o número de ordem mais baixo é a página padrão. Quando o sistema exibe um registro em Espaço configurável do CSM, ele usa esta página padrão para exibir as informações do registro. Para obter mais informações, consulte Definir a ordem da página do registro.
7. Em **Condições de variante** especifique o valor da tabela.
   Adicione os valores da tabela para os tipos de caso em que você deseja ver esta variante de página.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Tópicos relacionados

Create a page from a template

Edit a page

Create a page variant

Edit page variant settings

Personalize o cabeçalho da página para uma página do playbook

Personalize o cabeçalho da página definindo os campos primário e secundário exibidos em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As informações de visão geral de um registro estão disponíveis no cabeçalho da página.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Now Experience Framework** > **Definições de configuração** > **Configurações do cabeçalho de UX**.
2. Selecione **Configuração do cabeçalho do espaço configurável do CSM/FSM** configuração do cabeçalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma tabela na lista Cabeçalhos de formulário de UX.
   Você também pode criar um registro de cabeçalho de formulário de UX. Para obter mais informações, consulte Configure um cabeçalho de formulário em Espaço configurável do CSM.
4. Selecione **Campo primário** para exibir no cabeçalho do formulário.
5. Na lista relacionada Valores secundários, selecione os valores secundários a serem exibidos no cabeçalho do formulário.
   a. Em **Pedido** defina a ordem sequencial na qual os valores secundários serão exibidos.
   b. Selecione **Atualização** para salvar o registro do cabeçalho do formulário.
6. Em **Pedido** defina a ordem sequencial na qual os valores secundários serão exibidos.
7. Selecione **Atualização** Para salvar o registro de configuração do cabeçalho de UX.

Tópicos relacionados

Configure um cabeçalho de formulário em Espaço configurável do CSM

Exiba a faixa de opções do formulário e os valores secundários do cabeçalho do formulário no painel lateral contextual

Personalize ações de IU para uma página do playbook

Você pode personalizar as ações de IU que aparecem na barra de ação de uma página do playbook ou variante de página.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Nota:
Todas as mudanças feitas na configuração afetarão outras páginas de registro e variantes de página em que o componente da barra de ação é usado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações e eventos** > **Ações declarativas da barra de ação**.
2. Selecione um **Rótulo da ação** Para exibir o formulário Atribuição de ação.
3. Clique em **Editar** Para incluir ou excluir uma ação específica na IU.
4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Barra de ação de IU

Configure uma ação de formulário em Espaço configurável do CSM

Personalize o conteúdo no painel lateral esquerdo para uma página do playbook

Os componentes que podem ser adicionados ao painel lateral esquerdo incluem Customer360, Linha do tempo, ANS ativo ou um componente da faixa de opções personalizado. Você pode atualizar os atributos do componente da faixa de opções com base nos campos que deseja exibir no painel lateral esquerdo da página do playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_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.

Nota:

Todas as mudanças feitas na configuração afetarão outras páginas de registro e variantes de página em que esta configuração da faixa de opções é usada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Now Experience Framework** > **Definições de configuração** > **Configuração da faixa de opções de UX**.
2. Selecione uma configuração da faixa de opções para sua tabela.
   Se uma configuração da faixa de opções não existir para sua tabela, você poderá criar uma. Para obter mais informações, consulte Defina uma configuração da faixa de opções no Espaço configurável do CSM .
3. Selecione valores para **Componente da faixa de opções** e o. **Atributos do componente da faixa de opções** .
4. Selecione **Atualizar**.

Personalize guias no painel lateral contextual para uma página do playbook

Adicione guias personalizadas no painel lateral contextual. Os agentes podem usar essas guias para exibir informações do caso, adicionar anexos, exibir recomendações e executar outras ações relacionadas ao caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na página inicial do Construtor de IU, selecione **Coleções de páginas** guia.
3. Selecione a coleção de páginas desejada.
   . coleção de páginas é um grupo de páginas que você pode usar em várias experiências.
4. Na seção Páginas e variantes, selecione o ícone Criar nova página (. para criar uma nova página ou adicionar uma variante a uma página.
5. Na janela pop-up Configurar detalhes da página, insira um nome para a página e selecione **Continuar** .
6. Crie uma página padrão inserindo um nome para a variante e selecionando **Criar** .
   A nova página aparece na lista Páginas e variantes.
7. Selecione o nome da página recém-criada.
8. Adicione um componente à coleção de páginas selecionando **Adicionar componente** .
   Você pode criar uma subpágina que será exibida no painel lateral contextual.

Resultado

O componente adicionado é exibido na IU. O local depende de onde você deseja criar o conteúdo personalizado na página.

Tópicos relacionados

Configure guias no painel lateral contextual

Personalize uma página de registro

Definir a ordem da página do registro

Customize UI Builder pages using components

Tradução automática

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

Personalize os registros relacionados dinâmicos para uma página do playbook

Personalize os registros relacionados dinâmicos para que uma página do playbook seja exibida no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. Esses registros mudam dinamicamente dependendo do contexto do registro atual ou da atividade do playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As definições dos registros relacionados não estão ativas por padrão. Você deve ativar essas definições se quiser que elas apareçam nos registros relacionados.

Qualquer mudança feita no contexto de registro relacionado dinâmico do caso de atendimento ao cliente também será aplicável a todas as extensões do caso de atendimento ao cliente. Para criar contexto personalizado, consulte Configurar contextos de registro relacionados.

Você deve definir uma configuração de exibição do EVAM para as tabelas, além de configurar registros relacionados dinâmicos. Para obter mais informações, consulte Defina uma configuração de exibição do EVAM .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Registros Relacionados Dinâmicos** > **Contextos de registro relacionado**.
2. Selecione **Contextos de registro relacionados** Para a tabela Integração, Reclamação ou Suporte ao produto.
3. Ative todas as definições de registro relacionadas para o caso de integração, reclamação ou suporte ao produto.
   Para obter mais informações, consulte Registros relacionados dinâmicos.
4. Selecione **Atualizar**.

A tabela a seguir mostra a lista de registros relacionados dinâmicos para cada tipo de caso.

Lista de registros relacionados dinâmicos para diferentes tipos de caso

Tipo de caso	Registro relacionado dinâmico
Caso de atendimento ao cliente	○ Bloqueado Por ○ Grupos Relacionados ○ Logs Sociais ○ Compromissos ○ Solicitações ○ Informações de tratamento especial ○ Casos secundários ○ Lacunas de conhecimento ○ Base de conhecimento anexada ○ Habilidades da tarefa ○ E-mails

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 caso	Registro relacionado dinâmico
	○ E-mails de rascunho ○ Interações ○ Tarefas ○ Ordens de serviço ○ Base de instalação ○ Escalações ○ Acordo de nível de serviço (ANS)
Caso de reclamação	○ E-mails ○ Bloqueado Por ○ Partes envolvidas ○ Tarefas ○ Produto vendido ○ Contratos Ativos ○ Direito ativo ○ Casos Relacionados
Caso de integração	○ E-mails ○ Bloqueado Por ○ Casos Relacionados ○ Membros adicionais ○ Tarefas ○ Produto vendido ○ Contratos Ativos ○ Aprovadores

Tradução automática

Tópicos relacionados

Configurar registros relacionados dinâmicos

Configurar definições de registro relacionadas

Defina uma configuração de exibição do EVAM

Crie uma configuração de exibição para combinar condições, campos de banco de dados e ações declarativas com um modelo de exibição associado.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou evam_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definições do EVAM** > **Pacotes de configuração** > **pacote de registros relacionados dinâmicos** > e selecione **Novo** .
2. 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.

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de exibição do EVAM.
Ativo	Opção para ativar a configuração de exibição do EVAM.
Modelo de exibição	Modelo a ser associado à configuração de exibição do EVAM. Você pode criar um modelo ou usar um modelo existente.
Aplicação	Escopo da aplicação da configuração de exibição do EVAM.
Ordem	Prioridade que a configuração de exibição do EVAM assume sobre outras configurações de exibição. Para dar maior prioridade a uma configuração de exibição, insira um número menor.
Tabela	Tabela a ser associada à configuração de exibição do EVAM.
Condição	Condições para quando usar a configuração de exibição do EVAM.
Campos da tabela	Campos de tabela a serem exibidos na configuração de exibição do EVAM.
Campos personalizados	Um campo personalizado a ser exibido na configuração de exibição do EVAM.

3. Selecione **Save** (Salvar).
4. Crie uma atribuição de ação M2M ou selecione **Link existente** E, em seguida, selecione a Ação declarativa **navegação** .
   Para obter mais detalhes, consulte, View configurations, view templates, and configuration bundles for EVAM .

Tópicos relacionados

Configurar registros relacionados dinâmicos

Configurar definições de registro relacionadas

Configure a rota do app para usar uma subpágina existente

Crie uma rota de app para tornar uma página existente parte da coleção de páginas. Por exemplo, o registro relacionado dinâmico é uma subpágina global que você pode usar em qualquer nível de aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configurar uma rota de app permite que você utilize uma página existente em uma coleção de páginas. Aplicável a modelos de página e variantes de página.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **Coleção de páginas** e selecione **Pré-guias de registro padrão do CSM** Na lista Coleções de páginas.
3. Na página Pré-guias de registro padrão do CSM, selecione **Exibir configurações de coleção de páginas** no canto superior direito.
4. Na seção Geral, selecione **Abrir coleção de páginas** .
   O sistema abre a página Ponto de extensão de UX para pré-guias de registro padrão do CSM.

Tradução automática

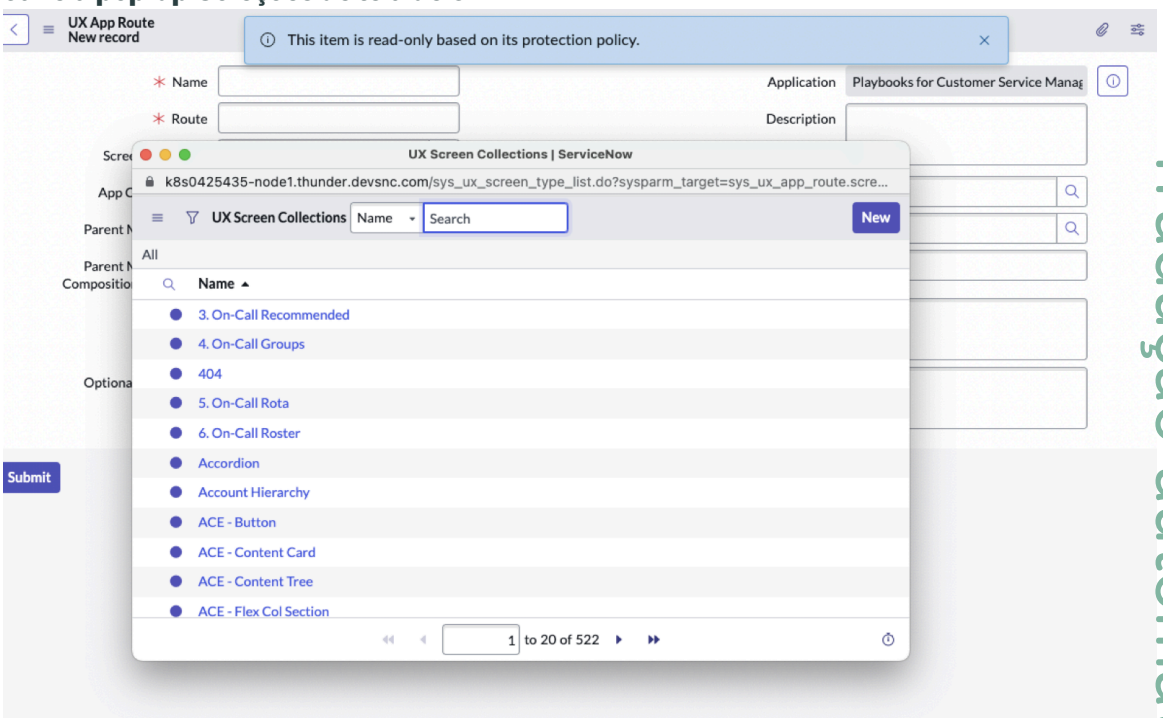
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

5. Navegue até **Rotas do app de UX** lista relacionada.
6. Selecione **Novo** para criar uma rota de app.
7. Insira um nome em **Nome** campo, uma rota no **Rota** e selecione **Coleção de telas** que você deseja reutilizar.

   A rota é o caminho que o sistema usa para acessar a coleção de páginas. Por exemplo, algumas rotas comuns em Espaço configurável do CSM Inclua record, list e create_case_type para o modal Criar caso.

   Você também pode criar uma coleção de telas selecionando **Novo** Na janela pop-up Coleções de tela de UX e insira o nome, a rota e a coleção de telas.

Janela pop-up Coleções de tela de UX



8. Selecione **Enviar** para criar a rota do app.

Resultado

O sistema adiciona a subpágina à coleção de páginas.

Aplicações Playbook

Várias aplicações de playbook estão disponíveis que fornecem playbooks para integrar clientes, gerenciar reclamações de clientes e resolver problemas.

Aplicações de playbook da Gestão de atendimento ao cliente

Aplicação	Descrição
Playbook de Caso para Integração	Use esta aplicação para gerenciar o processo de aceitar novos clientes ou inscrever clientes em novos produtos. Um caso de integração captura os detalhes do novo cliente, incluindo sua seleção de produtos e serviços.

Tradução automática

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

Aplicações de playbook da Gestão de atendimento ao cliente

Aplicação	Descrição
Playbook do caso para reclamações	Use esta aplicação para gerenciar o processo de tratamento de reclamações do cliente. Um caso de reclamação captura os detalhes do problema relatado pelo cliente e a resolução esperada.
Playbook do caso para Suporte ao produto	Use este aplicativo para orientar os agentes nas etapas necessárias para resolver problemas do produto. Um caso de suporte ao produto captura informações sobre o cliente, o produto e o problema relatado.

Playbook de Caso para Integração

Use o Playbook de Caso para Integração para gerenciar o processo de aceitar novos clientes ou inscrever clientes em novos produtos.

O playbook de integração fornece as atividades e tarefas que os agentes podem executar durante o processo de integração. Os agentes também podem criar e atribuir tarefas conforme necessário e usar o playbook para se comunicar com o cliente.

Use o Playbook de caso para integração para casos que foram criados usando o tipo de caso de integração. Este playbook está disponível para ambos Espaço configurável do CSM e. Espaço do agente do CSM. Em CSM, o playbook aparece no **Playbook** no registro do caso.

Nota:
Se você tiver a função de administrador, poderá configurar um playbook para usar o modo compacto no Espaço configurável do CSM. Use o modo compacto para mover o playbook de uma guia no Espaço para uma guia no painel lateral contextual.

Playbook do caso para aplicação de integração

A aplicação Playbook do caso para integração (com.sn_csm_onboarding_caseflow) está disponível no ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Playbook .

Playbook de caso para integração de uma definição de processo de PAD

O Playbook de Caso para Integração 3,0 inclui uma nova definição de processo do Designer de automação de processos (PAD) chamada **onboarding_playbook_v1** . Esta definição de processo contém as fases e atividades otimizadas para o playbook de integração.

As definições de processo são armazenadas na tabela Definições de processo (sys_pd_process_definition). Como administrador, você pode exibir uma lista de processos executando a seguinte tarefa:

1. No navegador de aplicações, insira **sys_pd_process_definition.list** .
2. Configure a lista para mostrar o. **Nome** campo.

Apenas um processo DE BLOCO por playbook pode estar ativo por vez. Para obter mais informações, consulte Definições de processo .

Playbook do caso para recursos de integração

O Playbook de Caso para Integração 3,0 inclui os recursos de Caso e as melhorias de espaço 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.

Playbook de Caso de Integração 3,0

Recurso	Descrição
Crie um caso de integração usando o Playbook de caso para integração	Recurso que abre o playbook de integração e inicia a primeira atividade na fase Iniciar, que está coletando as informações do cliente. O agente pode concluir e salvar esta atividade para criar o registro. Para obter mais informações, consulte Crie um registro usando um playbook .
Exibição de atividades em foco	Recurso que determina como as fases e atividades aparecem no playbook. O Playbook de Caso para Integração usa o. Exibição de atividades em foco , que permite que os agentes vejam • O ciclo de vida de ponta a ponta do fluxo de trabalho de integração no painel do ciclo de vida do playbook. • A fase atual é expandida e a atividade atual é realçada no painel de ciclo de vida do playbook. • A atividade atual exibida na área de trabalho do playbook.
Painel lateral contextual	Recurso que exibe as seguintes informações: • Fluxo de atividades • Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e SLAs • Registros relacionados dinâmicos O fluxo de atividades e as informações da faixa de opções estão disponíveis em Espaço configurável do CSM apenas. Para obter mais informações sobre como usar o painel lateral contextual, consulte os seguintes tópicos: • Usando o fluxo de atividades no painel lateral contextual • Exibição das informações da faixa de opções no painel lateral contextual • Exibição de registros relacionados dinâmicos 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.

Playbook de Caso de Integração 3,0

Recurso	Descrição
Visibilidade da atividade	Recurso que permite controlar a visibilidade da atividade: • Oculte as atividades em uma fase que o usuário conectado não pode acessar. • Oculte as atividades pendentes em uma fase. Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Configurar a fase do playbook e a visibilidade da atividade .
Modo compacto	Modo que move o playbook de uma guia no Espaço para o painel lateral contextual. Os agentes podem concluir as atividades do playbook no painel lateral enquanto exibem as outras guias na página de registro. Este modo está disponível em Espaço configurável do CSM apenas. Usuários com a função de administrador podem configurar um playbook para usar o modo compacto na configuração do componente do playbook em Construtor de IU.
Registros relacionados dinâmicos	Recurso que exibe os registros no painel lateral contextual. Esses registros mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook. Em **Registros relacionados** no painel lateral contextual, os agentes podem • Filtre a lista de registros relacionados • Abra a lista em uma nova guia • Criar novos registros O recurso de registros relacionados dinâmicos está disponível em Espaço configurável do CSM apenas. Para obter mais informações, consulte Exibição de registros relacionados no painel lateral contextual .
Widget de ANS	Cartões de atividade na área de trabalho do playbook que podem exibir um widget de ANS. O widget aparece no cartão de atividades quando a atividade do playbook

Tradução automática

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

Recurso	Descrição
	tem um ANS. O widget inclui as atividades nas seguintes fases: • Pré-aprovação (a duração é de 3 dias) • Captura de dados (a duração é de 5 dias) • Due diligence (a duração é de 15 dias) • Resolução (a duração é de 20 dias) A cor do widget indica o tempo restante para o ANS: • Verde: 0 a 50% • Amarelo: 50 a 75% • Laranja: 75–99% • Vermelho: 100% ou violado

Usando os seletores de fase e atividade do playbook para navegar pelas fases e atividades

O seletor de fase do playbook permite que os agentes vejam todo o fluxo de trabalho de integração. Os agentes podem navegar pelas fases e atividades do playbook executando as seguintes tarefas:

- Expanda e recolha as fases para mostrar ou ocultar as atividades.
- Use o filtro no seletor de fases para filtrar atividades pelo usuário atribuído ou pelo estado da atividade.
- Clique em uma atividade para exibir os detalhes na área de trabalho do playbook.

Usando o menu Ações do Playbook

O menu Ações do Playbook no cabeçalho do playbook inclui as ações que os agentes podem executar nos níveis de playbook e atividade. Os agentes podem selecionar o ícone Ações do Playbook (⋮) para acessar este menu.

O menu Ações do Playbook inclui as seguintes ações no nível do playbook:

- **Expandir todas as fases** : Expande todas as fases no playbook.
- **Recolher todas as fases** Recolhe todas as fases do playbook.
- **Solicitar informações** : Exibe uma janela pop-up que o agente pode usar para se comunicar com o cliente e solicitar informações sobre um caso ou tarefa de caso. Esta ação também salva os detalhes do caso ou do fluxo de atividades da tarefa do caso. Ao usar esta ação, o estado do caso ou da tarefa do caso muda para Aguardando informações e pausa os SLAs e todos os temporizadores.
- **Informações recebidas** Retorna o caso ou a tarefa do caso para o estado anterior e reinicia os ANS e todos os temporizadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
. **Solicitar informações** e. **Informações recebidas** as ações também podem ser configuradas para aparecer nos cartões de atividade da tarefa do caso.

As ações no nível de atividade podem variar dependendo do tipo de atividade e em que fase ela aparece. Por exemplo, ações estão disponíveis para aceitar casos, criar casos relacionados, criar tarefas de caso e propor soluções.

Fases e atividades do playbook de integração

A tabela a seguir lista o Playbook de casos para fases e atividades de integração que os agentes podem usar para integrar novos clientes ou produtos.

Atividades do Playbook por fase de integração

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
Iniciar Orienta o agente na coleta de informações do cliente e do caso e no envio de um caso para pré-aprovação.	Coletar informações do cliente	Quando um agente cria um caso de integração, o espaço abre o formulário Criar novo caso de integração, inicia o playbook de integração e usa a primeira atividade para coletar informações do cliente. O agente insere as informações sobre o canal, conta, contato, consumidor, produto, e serviço. Para obter mais informações sobre os produtos e serviços, consulte Definições do serviço. Ações do agente: **Continuar** Cria o caso de integração e adiciona o número do caso à guia de registro. Também marca a primeira atividade como concluída e passa para a segunda atividade.
	Adicionar mais membros	Atividade que os agentes podem usar para adicionar membros adicionais ao caso de integração: 1. Selecione **Adicionar novo** Para abrir o formulário Criar nova parte relacionada em uma nova guia. 2. Em **Tipo** selecione a parte relacionada com o tipo de entidade correto, como um beneficiário que é um contato do cliente. 3. Selecione **Usuário** . 4. Selecione **Salvar** Para adicionar o usuário à lista Informações do membro no cartão de atividade. Ações 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.

Atividades do Playbook por fase de integração

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		• **Atribuir a mim** : Disponível se o caso ainda não estiver atribuído. Atribui o caso ao usuário conectado. • **Adicionar novo** Adiciona um usuário à lista Informações do membro. • **Pré-aprovação** : Conclui a fase Iniciar e passa para a fase de Pré-aprovação.
	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase Iniciar.
Pré-aprovação Automatiza o processo de pré-aprovação do cliente.	Verificar status de aprovação	Atividade que inclui uma lista de aprovações e aprovadores. **Nota:** Esta atividade mostra a lista de aprovações se um fluxo de trabalho de aprovação for configurado manualmente para um caso de integração. A configuração do fluxo de trabalho de aprovação não é fornecida no sistema de base. Se nenhum fluxo de trabalho de aprovação estiver configurado, esta atividade será concluída automaticamente.
	Atualizar informações do cliente	Os agentes podem usar esta atividade para verificar a conta, o contato ou as informações do consumidor para o caso de integração. Ações do agente: **Salvar** : Salva todas as mudanças feitas nas informações do cliente.
	Pré-aprovação concluída	Os agentes podem usar esta atividade para fornecer informações adicionais e adicionar anotações ou anexos. Ações do agente: • **Informações da solicitação** : Solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa do caso para Aguardando informações.

Tradução automática

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

Atividades do Playbook por fase de integração

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		• **Publicar** Publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Iniciar captura de dados** : Marca a atividade e a fase de pré-aprovação como concluídas.
	Notificar cliente	Esta atividade exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente para o cliente na conclusão da fase de pré-aprovação.
Captura de dados Organiza a coleta de informações do cliente.	Verificar check-list do documento	Esta atividade exibe uma check-list de documento. Os agentes podem marcar os documentos necessários e fornecer comentários ou anotações de trabalho. Se o tipo de cliente mudar após a criação do caso, uma nova check-list do tipo apropriado substituirá a check-list original. Ações do agente: • **Informações da solicitação** Solicitar informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa do caso para Aguardando informações. • **Publicar** Publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Enviar para revisão** : Marca a atividade e a fase de captura de dados como concluídas.
	Notificar cliente	Esta atividade exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente para o cliente na conclusão da fase de captura de dados.
Due diligence Exibe tarefas de caso para concluir a due diligence.	Realizar verificação em segundo plano	Os agentes podem usar esta atividade para executar verificações de histórico no cliente. Ações do agente: • **Informações da solicitação** Solicitar informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa do caso para Aguardando informações. • **Publicar** Publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Revisão concluída** : Marca a atividade como 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.

Atividades do Playbook por fase de integração

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
	Iniciar verificação jurídica	Os agentes podem usar esta atividade para iniciar o processo de verificação jurídica de um cliente. Ações do agente: • **Informações da solicitação** Solicitar informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa do caso para Aguardando informações. • **Publicar** Publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Revisão concluída** : Marca a atividade como concluída.
	Analisar histórico de crédito	Atividade que os agentes podem usar para revisar o histórico de crédito de um cliente. Ações do agente: • **Informações da solicitação** Solicitar informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa do caso para Aguardando informações. • **Publicar** Publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Revisão concluída** : Marca a atividade e a fase de Due diligence como concluídas.
	Notificar cliente	Esta atividade exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase de Due diligence.
Resolver Gerencia as atividades de resolução de caso.	Propor resolução	Atividade que exibe os campos da seção Anotações de resolução no formulário Caso. Os agentes podem adicionar os detalhes da resolução e selecionar **Propor solução** . Se o cliente rejeitar a resolução, o agente poderá retornar à fase Resolver e propor outra solução. Ações do agente: • **Propor solução** : Proponha a solução ao cliente e marque a fase Resolver como concluída. • **Solução de mudança** : Esta ação aparece depois que o agente propõe uma solução.

Tradução automática

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

Atividades do Playbook por fase de integração

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
	Notificar cliente	Esta atividade exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente para o cliente na conclusão da fase Resolver.
Fechar Gerencia as atividades de fechamento de caso.	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente para o cliente na conclusão da fase de fechamento.
	Encerrar caso	Quando o cliente aceita a resolução, a fase Resolver é concluída e a fase Encerrar também é marcada como concluída.

Variante de página baseada em processo para o tipo de caso de integração

A aplicação Case Playbook for Onboarding v5.0 inclui uma variante de página baseada em processo que você pode ativar e usar com o tipo de caso de integração em Espaço configurável do CSM. Esta página inclui os seguintes recursos:

- Seletor de fase horizontal no registro que fornece uma exibição de ponta a ponta do processo de integração.
- Listas relacionadas exibidas no componente Registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual.
- Contas persistentes e informações de contato exibidas no painel.
- Exibido **E-mail** no **Fluxo de atividades** .
- Modelos de e-mail exibidos no painel lateral contextual.
- Personalização dos estados inicial e final do fluxo de aprovação como campos na atividade Solicitação de aprovação.

Os agentes podem criar tarefas conforme necessário e exibir e atualizar os detalhes do caso. Para obter mais informações, consulte Páginas do Playbook.

Playbook guiado para solicitação de integração

O Playbook de Caso para integração foi submetido a modificações nos Playbooks para Portais para expor a fase Iniciar para autoatendimento. Esta mudança fornecerá o processo de admissão do playbook guiado também para os clientes finais, anteriormente disponível somente para os agentes. Inicialmente, a experiência é enviada como inativa para os clientes.

Os clientes finais agora têm visibilidade de todo o ciclo de vida da aplicação de integração ao exibir a aplicação Caso. Eles podem executar várias tarefas com base na fase específica do ciclo de vida do caso. Isso inclui o envio de novos casos, a verificação do status dos casos existentes e a execução de ações em tarefas que exigem entrada do cliente conforme o caso avança.

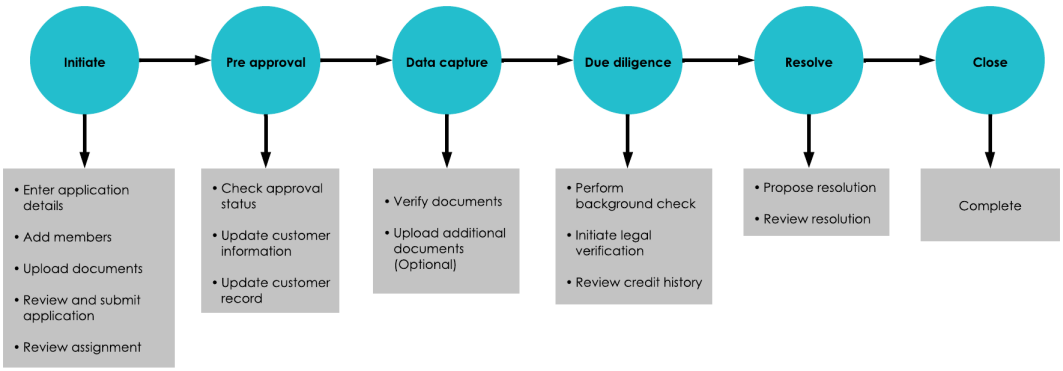
Os usuários colaboradores, por outro lado, têm a capacidade de enviar casos e agir em tarefas em nome do cliente. Durante a fase Iniciar do tipo de caso de integração, os clientes finais têm a opção de salvar seu andamento. Além disso, eles podem exibir o processo de caso na página do tíquete de caso especificamente projetada para casos 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.

integração. Os fluxos no sistema orientam os usuários na conclusão passo a passo de processos simples e complexos, garantindo uma experiência tranquila e eficiente.

Playbook guiado para solicitação de integração



Como cliente, você pode:

- Localize o item de conteúdo do catálogo "Nova solicitação de integração assistida" na categoria "Suporte" no catálogo de serviços.
- Iniciar o gerador de registro do playbook associado ao item de conteúdo selecionado.
- Monitore seu andamento no processo de envio, incluindo o número de etapas restantes e a capacidade de navegar de volta para as etapas anteriores ao exibir um playbook.
- Preencha facilmente os campos obrigatórios com as opções fornecidas e os controles de entrada.
- Salve uma aplicação ou formulário antes que ele esteja pronto para envio e retome o trabalho nele mais tarde.
- Localize o caso de rascunho na exibição da lista de casos para continuar de onde parou.
- Clique em **Enviar** para concluir a fase de iniciação durante **Revisar aplicação** etapa.
- Receba uma notificação se houver tarefas pendentes devido a documentos ausentes.
- Acesse a página do tíquete do caso diretamente na notificação por e-mail, com a guia Processo aberta, exibindo **Captura de dados** e **Carregar documentos** atividade.

Limitações conhecidas:

- Se você alternar para o novo Designer de automação de processos (PAD) com a definição de serviço existente e o gerador de registro antigo, poderá encontrar uma página de erro de configuração ao tentar criar integração a partir do seletor de tipo de caso. Você precisa atualizar as referências da definição de serviço também para o novo gerador de registros.
- O Playbook Experience do Portal oferece suporte somente ao Novo PAD. Os clientes podem encontrar problemas se tentarem usar o BLOCO antigo, portanto, é recomendável não usá-lo. Certifique-se de que apenas um BLOCO esteja ativo por vez.

Playbook do caso para reclamações

Use o Playbook de Caso para Reclamações para orientar os agentes nas etapas necessárias para resolver as reclamações do cliente.

Um caso de reclamação captura as informações sobre o cliente, o produto e os detalhes sobre a reclamação. O playbook de reclamação fornece as atividades e tarefas que os agentes podem executar para pesquisar e resolver a reclamação. Os agentes também

Tradução automática

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

podem criar e atribuir tarefas conforme necessário e usar o playbook para se comunicar com o cliente.

O Playbook de caso para reclamações pode ser usado com casos criados usando o tipo de caso de reclamação. Este playbook está disponível para ambos Espaço configurável do CSM e. Espaço do agente do CSM. Em CSM, o playbook aparece no **Playbook** no registro do caso.

Nota:
Se você tiver a função de administrador, poderá configurar um playbook para usar o modo compacto em Espaço configurável do CSM. Use o modo compacto para mover o playbook de uma guia no Espaço para uma guia no painel lateral contextual.

Playbook do caso para aplicação de reclamações

A aplicação Playbook do caso para reclamações 3,0 (com.sn_csm_complaint_caseflow) está disponível no ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Playbook .

Playbook do caso para definição do processo de BLOCO DE reclamações

O Playbook de casos para reclamações 3,0 inclui uma nova definição de processo do Designer de automação de processos (PAD) chamada **playbook_v1** . Esta definição de processo contém as fases e atividades otimizadas para o playbook de reclamação.

As definições de processo são armazenadas na tabela Definições de processo (sys_pd_process_definition). Para exibir uma lista de processos, execute a seguinte tarefa:

1. No navegador de aplicações, insira **sys_pd_process_definition.list** no navegador de aplicações.
2. Configure a lista para mostrar o. **Nome** campo.

Apenas um processo DE BLOCO por playbook pode estar ativo por vez. Para obter mais informações, consulte Definições de processo .

Playbook do caso para recursos de reclamações

O Playbook do Caso para Reclamações 3,0 inclui os recursos e melhorias do caso listados na tabela a seguir.

Playbook do caso para reclamações 3,0 recursos

Recurso	Descrição
Crie um caso de reclamação usando o Playbook de caso para reclamações	Recurso que abre o playbook de reclamação e inicia a primeira atividade na fase de admissão, que é coletar detalhes da reclamação. O agente pode concluir e salvar esta atividade para criar o registro. Para obter mais informações, consulte Crie um registro usando um playbook .
Exibição de atividades em foco	Recurso que determina como as fases e atividades aparecem no playbook.

Tradução automática

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

Playbook do caso para reclamações 3,0 recursos

Recurso	Descrição
	O Playbook de Caso para Reclamações usa o. Exibição de atividades em foco , que permite que os agentes vejam • O ciclo de vida de ponta a ponta do fluxo de trabalho de reclamação no painel de ciclo de vida do playbook. • A fase atual é expandida e a atividade atual é realçada no painel de ciclo de vida do playbook. • Os detalhes da atividade atual exibida na área de trabalho do playbook.
Painel lateral contextual	Recurso que exibe as seguintes informações no painel lateral contextual: • Fluxo de atividades • Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e SLAs • Registros relacionados dinâmicos **Nota:** O fluxo de atividades e as informações da faixa de opções estão disponíveis em Espaço configurável do CSM apenas. Para obter mais informações sobre como usar o painel lateral contextual, consulte • Usando o fluxo de atividades no painel lateral contextual • Exibição das informações da faixa de opções no painel lateral contextual • Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual
Visibilidade da atividade	Recurso que usa as seguintes configurações para controlar a visibilidade da atividade: • Oculte as atividades em uma fase que o usuário conectado não pode acessar. • Oculte as atividades pendentes em uma fase. Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Configurar a fase do playbook e a visibilidade da atividade .

Tradução automática

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

Playbook do caso para reclamações 3,0 recursos

Recurso	Descrição
Modo compacto	Modo que move o playbook de uma guia no Espaço para o painel lateral contextual. Os agentes podem concluir as atividades do playbook no painel lateral enquanto exibem as outras guias na página de registro. **Nota:** Este modo está disponível em Espaço configurável do CSM apenas. Usuários com a função de administrador podem configurar um playbook para usar o modo compacto na configuração do componente do playbook em Construtor de IU.
Registros relacionados dinâmicos	Recurso que exibe os registros no painel lateral contextual. Esses registros mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook. Em **Registros relacionados** no painel lateral contextual, os agentes podem • Filtre a lista de registros relacionados • Abra a lista em uma nova guia • Criar registros **Nota:** O recurso de registros relacionados dinâmicos está disponível em Espaço configurável do CSM apenas. Para obter mais informações, consulte Exibição de registros relacionados no painel lateral contextual .
Widget de ANS	Cartões de atividade na área de trabalho do playbook que podem exibir um widget de ANS. O widget aparece no cartão de atividades quando a atividade do playbook tem um ANS. Este widget inclui as atividades nas seguintes fases: • Triagem • Pesquisa • Responder A cor do widget indica o tempo restante para o 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.

Playbook do caso para reclamações 3,0 recursos

Recurso	Descrição
	• Verde: 0 a 50% • Amarelo: 50 a 75% • Laranja: 75–99% • Vermelho: 100% ou violado

Usando os seletores de fase e atividade do playbook para navegar por fases e atividades

O seletor de fase do playbook permite que os agentes vejam todo o fluxo de trabalho de reclamação. Os agentes podem navegar pelas fases e atividades do playbook executando as seguintes tarefas:

- Expandir e recolher fases para mostrar ou ocultar atividades.
- Use o filtro no seletor de fases para filtrar atividades pelo usuário atribuído ou pelo estado da atividade.
- Selecione uma atividade para exibir os detalhes no visualizador de atividades.

Usando o menu Ações do Playbook

O menu Ações do Playbook no cabeçalho do playbook inclui as ações que os agentes podem executar nos níveis de playbook e atividade. Os agentes podem selecionar o ícone Ações do Playbook (⋮) para acessar este menu.

O menu Ações do Playbook inclui as seguintes ações no nível do playbook:

- **Expandir todas as fases** : Expande todas as fases no playbook.
- **Recolher todas as fases** Recolhe todas as fases do playbook.
- **Solicitar informações** : Exibe uma janela pop-up que o agente pode usar para se comunicar com o cliente e solicitar informações sobre um caso ou tarefa de caso. Esta ação também salva os detalhes do caso ou do fluxo de atividades da tarefa do caso. Ao usar esta ação, o estado do caso ou da tarefa do caso muda para Aguardando informações e pausa os SLAs e todos os temporizadores.
- **Informações recebidas** Retorna o caso ou a tarefa do caso para o estado anterior e reinicia os ANS e todos os temporizadores.

Nota:
. **Solicitar informações** e. **Informações recebidas** as ações também podem ser configuradas para aparecer nos cartões de atividade da tarefa do caso.

As ações no nível de atividade podem variar dependendo do tipo de atividade e em que fase ela aparece. Por exemplo, ações estão disponíveis para aceitar casos, criar casos relacionados, criar tarefas de caso e propor soluções.

Fases e atividades do playbook de reclamação

A tabela a seguir lista o Playbook de casos para as fases e atividades de reclamações que os agentes podem usar para resolver problemas 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.

Playbook do caso para fases e atividades de reclamações

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
Admissão Orienta o agente a coletar as informações necessárias para criar o caso de reclamação.	Coletar detalhes da reclamação	Quando um agente cria um caso de reclamação, o espaço abre o formulário Criar novo caso de reclamação, inicia o playbook de reclamação e usa a primeira atividade para coletar detalhes da reclamação. O agente pode inserir as informações sobre o cliente, o serviço, a reclamação e o resultado esperado para o caso. Conforme o agente insere os detalhes da reclamação, campos adicionais aparecem no cartão de atividades, como **Categoria** e. **Subcategoria** campos. **Nota:** Para obter mais informações sobre o serviço, consulte Definições do serviço. Ações do agente: **Continuar** Cria o caso de reclamação e adiciona o número do caso ao **Registro** guia. Também marca a primeira atividade como concluída e passa para a segunda atividade.
	Adicionar partes envolvidas	Atividade que o agente pode usar para adicionar partes envolvidas ao caso de reclamação: 1. Selecione **Adicionar novo** Para abrir o formulário Criar nova parte relacionada em uma nova guia. 2. Em **Tipo** , selecione a parte relacionada com o tipo de entidade correto, como um co-reclamante que é um contato do cliente. 3. Selecione **"Usuário"**. 4. Selecione **Salvar** Para adicionar o usuário à lista de Partes envolvidas no cartão de atividade. Ações do agente: • **Atribuir a mim** : Disponível se o caso ainda não estiver atribuído. Atribui o caso ao usuário conectado. • **Adicionar novo** Adiciona um usuário à lista Partes envolvidas (consulte as etapas anteriores).

Tradução automática

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

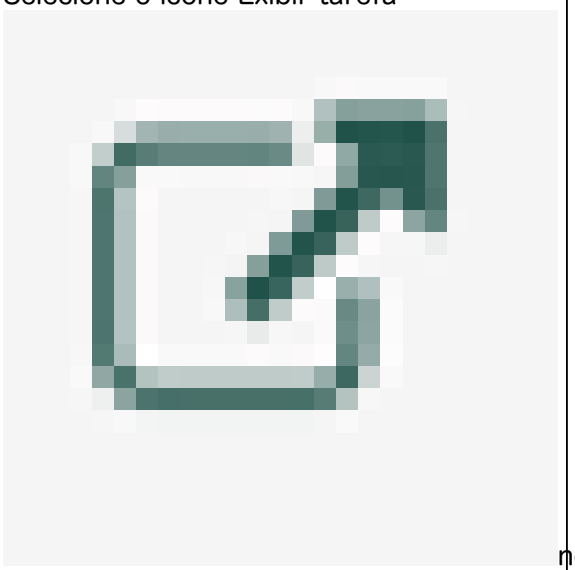
Playbook do caso para fases e atividades de reclamações

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
	Verificar o endereço primário	Atividade que mostra os campos da seção do formulário Endereço de correspondência primário no **Detalhes** guia. Os agentes podem aceitar este endereço ou selecionar um endereço diferente. Ações do agente: • **Salvar** : Salva as atualizações nos campos Endereço de correspondência primário. • **Mover para triagem** : Conclui a fase de admissão, marca as atividades na fase como concluídas e passa para a próxima fase no playbook de reclamação.
	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente para o cliente na conclusão da fase de admissão.
Triagem Permite que o agente faça a solução de problemas inicial do caso.	Verificar reclamação	Tarefa de caso que os agentes podem usar para revisar todos os resultados de pesquisa relacionados disponíveis no painel lateral contextual e adicionar anotações ou anexos. Ações do agente: • **Informações da solicitação** : Solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa do caso para Aguardando informações. • **Publicar** Publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Enviar para revisão** : Marca a tarefa do caso e a fase de triagem como concluídas.
	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase de triagem.
Pesquisa Envia o caso para diferentes equipes de back-office para acompanhamento.	Analisar implicações jurídicas	Tarefa de caso que os agentes podem atribuir a um usuário diferente para revisão jurídica. Para atribuir 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.

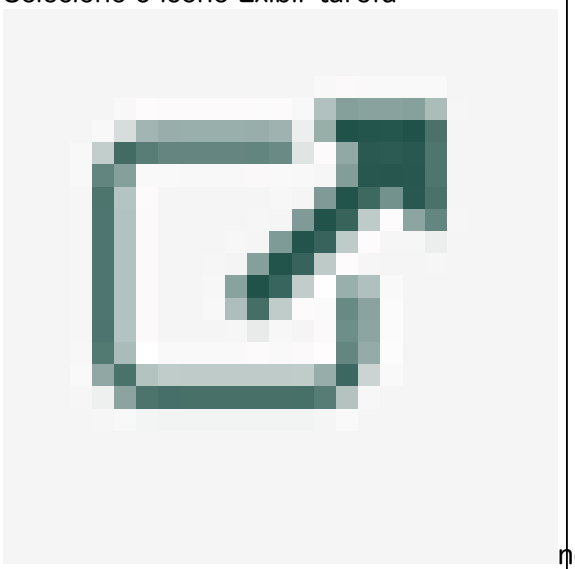
Playbook do caso para fases e atividades de reclamações

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		1. Selecione o ícone Exibir tarefa no cartão de atividade. Esta ação abre a tarefa do caso em uma nova guia. **2.** Selecione o usuário em **Atribuído a.** campo. **3.** Adicione informações aos outros campos no formulário Tarefa do caso conforme necessário e selecione **Salvar** . Ações do agente: • **Informações da solicitação** : Solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa do caso para Aguardando informações. • **Publicar** Publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Revisão concluída** : Marca a tarefa do caso como concluída.
	Análise de outras ocorrências semelhantes pelo responsável pelo produto	Tarefa de caso que um agente pode atribuir a um usuário diferente para uma revisão de problemas semelhantes. Para atribuir a tarefa: **1.** Selecione o ícone Exibir tarefa  no cartão de atividades para abrir a tarefa do caso em uma nova 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.

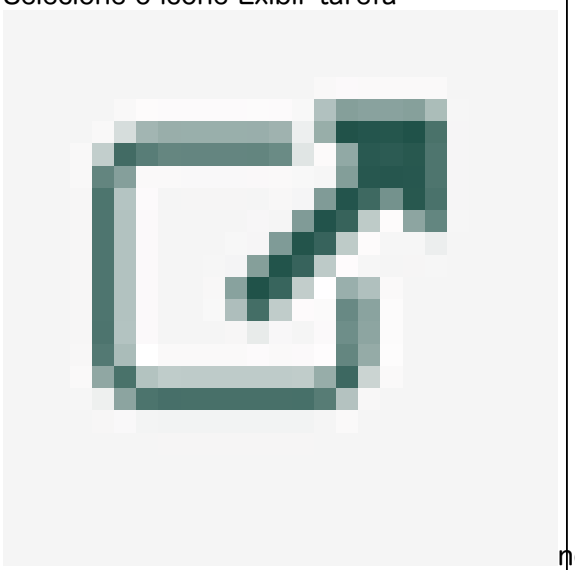
Playbook do caso para fases e atividades de reclamações

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		2. Selecione o usuário em **Atribuído a.** campo. **3.** Adicione informações aos outros campos no formulário Tarefa do caso conforme necessário e clique em **Salvar** . Ações do agente: • **Informações da solicitação** : Solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa do caso para Aguardando informações. • **Publicar** Publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Revisão concluída** : Marca a tarefa do caso como concluída.
	Verificar direito de verificação	Tarefa de caso que um agente pode atribuir a um usuário diferente para uma revisão de direito. Para atribuir a tarefa: **1.** Selecione o ícone Exibir tarefa  no cartão de atividades para abrir a tarefa do caso em uma nova guia. **2.** Selecione o usuário em **Atribuído a.** campo. **3.** Adicione informações aos outros campos no formulário Tarefa do caso conforme necessário e selecione **Salvar** .

Tradução automática

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

Playbook do caso para fases e atividades de reclamações

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		Ações do agente: • **Informações da solicitação** : Solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa do caso para Aguardando informações. • **Publicar** Publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Revisão concluída** : Marca a tarefa do caso como concluída.
	Revisão de cobrança para qualquer reembolso	Tarefa de caso que um agente pode atribuir a um usuário diferente para uma revisão de faturamento. Para atribuir a tarefa: **1.** Selecione o ícone Exibir tarefa  no cartão de atividades para abrir a tarefa do caso em uma nova guia. **2.** Selecione o usuário em **Atribuído a.** campo. **3.** Adicione informações aos outros campos no formulário Tarefa do caso conforme necessário e selecione **Salvar** . Ações do agente: • **Informações da solicitação** : Solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa do caso para Aguardando informações.

Tradução automática

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

Playbook do caso para fases e atividades de reclamações

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		• **Publicar** Publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Revisão concluída** : Marca a tarefa do caso e a fase Pesquisa como concluídas.
	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase Pesquisa.
Responder Orienta o agente na elaboração de uma resposta para o caso.	Compor e-mail	Atividade que o agente pode usar para se comunicar com o cliente. Ações do agente: • **Informações da solicitação** : Solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa do caso para Aguardando informações. • **Publicar** Publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Revisão concluída** : Marca a tarefa do caso e a fase de resposta como concluídas.
Resolver Gerencia as atividades para resolução de caso.	Propor resolução	Atividade que mostra os campos da seção Anotações de resolução no formulário Caso. Um agente pode adicionar os detalhes da resolução e selecionar **Propor solução** . Se o cliente rejeitar a solução, o agente poderá retornar à fase Resolver e propor outra solução. Ações do agente: • **Propor solução** Propõe a solução ao cliente e marca a fase Resolver como concluída. • **Solução de mudança** : Esta ação aparece depois que o agente propõe uma solução.
	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase Resolver.
Fechar Gerencia as atividades para fechar o caso e	Encerrar caso	Quando o cliente aceita a resolução, a fase Resolver é concluída e a fase Encerrar também é marcada como 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.

Playbook do caso para fases e atividades de reclamações

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
enviar uma pesquisa para o cliente.		
	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente para o cliente na conclusão da fase de fechamento.

Variante de página baseada em processo para o tipo de caso de reclamação

A aplicação Playbook de caso para reclamações v5.0 inclui uma variante de página baseada em processo que você pode ativar e usar com o tipo de caso de reclamação em Espaço configurável do CSM. Esta página inclui os seguintes recursos:

- Seletor de fase horizontal no registro que fornece uma exibição de ponta a ponta do processo de reclamação.
- Listas relacionadas exibidas no componente Registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual.
- Conta persistente e informações de contato exibidas no painel.
- **E-mail** que é exibida em **Fluxo de atividades** .
- Modelos de e-mail exibidos no painel lateral contextual.
- Personalização dos estados inicial e final do fluxo de aprovação como campos na atividade Solicitação de aprovação.

Os agentes podem criar tarefas conforme necessário, bem como exibir e atualizar detalhes do caso. Para obter mais informações, consulte Páginas do Playbook.

Playbook do caso para Suporte ao produto

Use o Playbook de Caso para Suporte ao Produto para orientar os agentes nas etapas necessárias para resolver problemas do produto.

Um caso de suporte ao produto captura as informações sobre o cliente, o produto e o problema relatado. O playbook de suporte ao produto fornece as atividades e tarefas que os agentes podem executar para pesquisar e resolver o problema. Os agentes também podem criar e atribuir tarefas conforme necessário e usar o playbook para se comunicar com o cliente.

O Playbook de Caso para Suporte ao Produto está disponível para ambos Espaço configurável do CSM e. Espaço do agente do CSM. Em CSM, o playbook aparece no **Playbook** no registro do caso.

Nota:
Se você tiver a função de administrador, poderá configurar um playbook para usar o modo compacto em Espaço configurável do CSM. Use o modo compacto para mover o playbook de uma guia no Espaço para uma guia no painel lateral contextual.

Playbook do caso para aplicação de Suporte ao produto

O Playbook de caso para a aplicação Suporte ao produto 3,0 (com.sn_csm_product_caseflow) está disponível no ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Playbook .

Tradução automática

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

Playbook do caso para definição do processo PAD DE Suporte ao produto

O Playbook de caso para Suporte ao produto 3,0 inclui uma nova definição de processo do Designer de automação de processos (PAD) chamada **product_playbook_v1** . Esta definição de processo contém as fases e atividades otimizadas para o playbook de suporte ao produto.

As definições de processo são armazenadas na tabela Definições de processo (sys_pd_process_definition). Para exibir uma lista de processos, você pode executar a seguinte tarefa:

1. No navegador de aplicações, insira **sys_pd_process_definition.list** .
2. Configure a lista para mostrar o. **Nome** campo.

Apenas um processo DE BLOCO por playbook pode estar ativo por vez. Para obter mais informações, consulte Definições de processo .

Playbook de Caso para Recursos de Suporte ao Produto

O Playbook de Caso para Suporte ao Produto 3,0 inclui os recursos e melhorias de Caso listados na tabela a seguir.

Playbook de Caso para Recursos de Suporte ao Produto

Recurso	Descrição
Exibição de atividades em foco	Recurso que determina como as fases e atividades aparecem no playbook. O Playbook de Caso para Suporte ao Produto usa o. Exibição de atividades em foco , que permite que os agentes vejam • O ciclo de vida de ponta a ponta do fluxo de trabalho de suporte ao produto no painel do ciclo de vida do playbook. • A fase atual é expandida e a atividade atual é realçada no painel de ciclo de vida do playbook. • Detalhes da atividade atual exibida na área de trabalho do playbook.
Painel lateral contextual	Recurso que exibe as seguintes informações no painel lateral contextual: • Fluxo de atividades • Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e SLAs • Registros relacionados dinâmicos

Tradução automática

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

Playbook de Caso para Recursos de Suporte ao Produto

Recurso	Descrição
	Nota: O fluxo de atividades e as informações da faixa de opções estão disponíveis em Espaço configurável do CSM apenas. Para obter mais informações sobre como usar o painel lateral contextual, consulte • Usando o fluxo de atividades no painel lateral contextual • Exibição das informações da faixa de opções no painel lateral contextual • Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Configurar a fase do playbook e a visibilidade da atividade .
Visibilidade da atividade	Recurso que usa as seguintes configurações para controlar a visibilidade da atividade: • Oculte as atividades em uma fase que o usuário conectado não pode acessar. • Oculte as atividades pendentes em uma fase.
Modo compacto	Modo que move o playbook de uma guia no Espaço para o painel lateral contextual. Os agentes podem concluir as atividades do playbook no painel lateral enquanto exibem as outras guias na página de registro. **Nota:** Este modo está disponível em Espaço configurável do CSM apenas. Usuários com a função de administrador podem configurar um playbook para usar o modo compacto na configuração do componente do playbook em Construtor de IU.
Registros relacionados dinâmicos	Recurso que exibe os registros no painel lateral contextual. Esses registros mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook. Em **Registros relacionados** no painel lateral contextual, os agentes podem

Tradução automática

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

Playbook de Caso para Recursos de Suporte ao Produto

Recurso	Descrição
	• Filtre a lista de registros relacionados • Abra a lista em uma nova guia • Criar novos registros **Nota:** O recurso de registros relacionados dinâmicos está disponível em Espaço configurável do CSM apenas. Para obter mais informações, consulte Exibição de registros relacionados no painel lateral contextual .
Widget de ANS	Os cartões de atividade na área de trabalho do playbook podem exibir um widget de ANS. O widget aparece no cartão de atividades quando a atividade do playbook tem um ANS. A cor do widget indica o tempo restante para o ANS: • Verde: 0 a 50% • Amarelo: 50 a 75% • Laranja: 75–99% • Vermelho: 100% ou violado

Usando os seletores de fase e atividade do playbook para navegar por fases e atividades

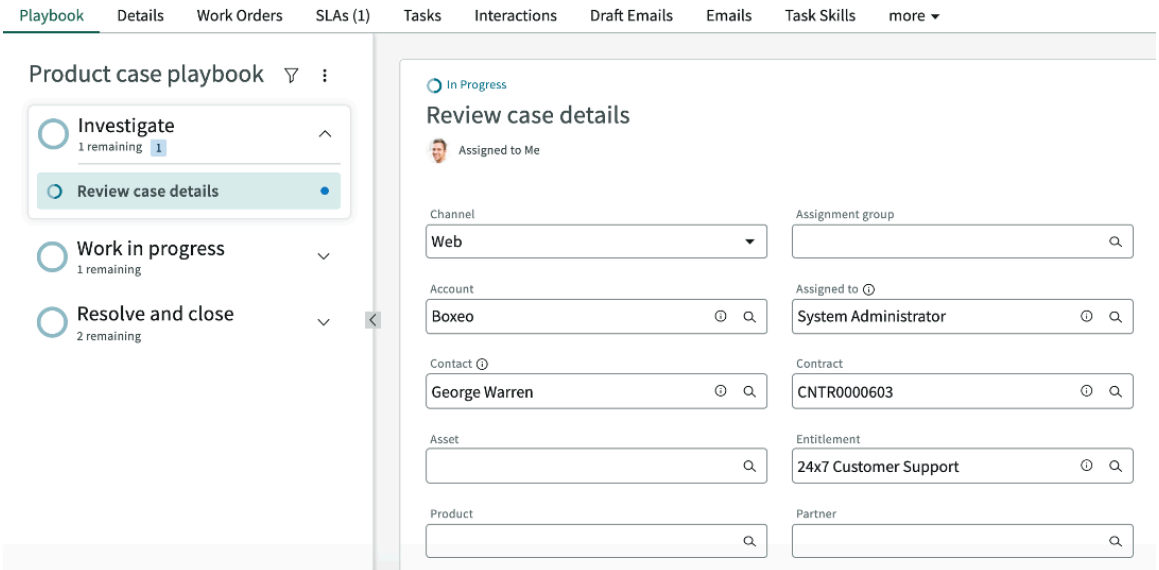
O seletor de fase do playbook permite que os agentes vejam todo o fluxo de trabalho de suporte ao produto. Os agentes podem navegar pelas fases e atividades do playbook executando as seguintes tarefas:

- Expanda e recolha as fases para mostrar ou ocultar atividades.
- Use o filtro no seletor de fases para filtrar atividades pelo usuário atribuído ou pelo estado da atividade.
- Selecione uma atividade para exibir os detalhes na área de trabalho do playbook.

Tradução automática

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

O exemplo a seguir mostra as diferentes fases e atividades em um playbook.



Usando o menu Ações do Playbook

O menu Ações do Playbook no cabeçalho do playbook inclui as ações que os agentes podem executar no nível do playbook. Os agentes podem selecionar o ícone Ações do Playbook (⋮) para acessar este menu.

O menu Ações do Playbook inclui as seguintes ações no nível do playbook:

- **Expandir todas as fases** : Expande todas as fases no playbook.
- **Recolher todas as fases** Recolhe todas as fases do playbook.
- **Solicitar informações** : Exibe uma janela pop-up que o agente pode usar para se comunicar com o cliente. Esta ação também salva os detalhes no fluxo de atividades do caso. Ao usar esta ação, o estado do caso muda para Aguardando informações e pausa os SLAs e todos os temporizadores no caso.
- **Informações recebidas** Retorna o caso ao estado anterior e reinicia os ANS e todos os temporizadores no caso.

As ações no nível de atividade também podem aparecer no menu Ações do Playbook. Essas ações variam dependendo do tipo de atividade e em que fase ela aparece. Por exemplo, ações estão disponíveis para aceitar casos, criar casos relacionados, criar tarefas de caso e propor soluções.

Playbook do caso para fases e atividades de suporte ao produto

A tabela a seguir lista o Playbook de casos para fases e atividades de suporte ao produto que os agentes podem usar para resolver problemas do cliente.

Playbook do caso para fases e atividades de suporte ao produto

Fase	Atividade	Detalhes
Investigar Orienta o agente na coleta de informações	Analisar os detalhes do caso	Um caso está na fase Investigar quando o estado do caso é Novo ou Aberto.

Tradução automática

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

Playbook do caso para fases e atividades de suporte ao produto

Fase	Atividade	Detalhes
do cliente e na realização de algumas pesquisas iniciais sobre o problema do produto.		Esta atividade exibe informações sobre o caso, incluindo os detalhes do cliente e do produto e quaisquer contratos ou direitos. O agente pode adicionar detalhes sobre o problema e revisar as informações e os resultados da pesquisa relacionados, como artigos de conhecimento ou casos semelhantes. Ações do agente: • **Atribuir a mim** Atribui o caso ao agente atual. • **Aceitar** : Permite que o agente aceite o caso. • **Salvar** : Salva todas as mudanças feitas nos detalhes do caso. • **Marcar como concluído** : Salva as informações, marca a atividade como concluída e passa para a próxima atividade ou fase.
Trabalho em andamento Crie tarefas de caso conforme necessário e atribua tarefas aos usuários.	Tarefas de caso	Um caso está na fase Trabalho em andamento quando o agente conclui a pesquisa inicial e começa a trabalhar no problema. Esta atividade inclui uma lista de tarefas de caso. Os agentes podem criar tarefas conforme necessário para concluir o trabalho de um caso. Ações do agente: • **Adicionar Novo** Cria uma tarefa de caso. Adicione informações à tarefa e selecione **Salvar** Para adicionar a tarefa à lista Tarefas do caso. • **Marcar como concluído** : Marca a atividade como concluída e passa para a próxima atividade ou fase.
Resolver e fechar As tarefas do caso estão concluídas e o agente está pronto para propor uma solução ao cliente.	Resolver	Adicione detalhes ao **Código de resolução** e. **Anotações de resolução** no cartão de atividades e selecione **Salvar** . Essas informações são adicionadas ao registro do caso. Ações 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.

Playbook do caso para fases e atividades de suporte ao produto

Fase	Atividade	Detalhes
		• **Propor solução** : Notifica o cliente sobre a solução proposta. • **Solução de mudança** Aparece depois que o agente propõe uma solução. Use esta ação para adicionar informações aos campos de resolução de caso.
	Encerrar caso	Esta atividade mostra os seguintes campos somente leitura: • **Encerrado por** : o agente que encerrou o caso. • **Encerrado** a data e a hora em que o caso foi encerrado. O sistema encerra o caso quando o cliente aceita a resolução ou quando o agente seleciona **Caso encerrado** .

Variante de página baseada em processo para casos

A aplicação Playbook de casos para Suporte ao produto v5.0 inclui uma variante de página baseada em processo que você pode ativar e usar com casos em Espaço configurável do CSM. Esta página inclui os seguintes recursos:

- Um seletor de fase horizontal na parte superior do registro que fornece uma exibição de ponta a ponta do processo de reclamação. As atividades em cada fase são empilhadas no visualizador de atividades.
- Exibe as guias da lista relacionada no componente Registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual.
- Exibe informações persistentes de conta e contato no painel lateral esquerdo.
- Exibido **E-mail** no **Fluxo de atividades** .
- Exibe os modelos de e-mail no painel lateral contextual.
- Oferece suporte ao cartão de resumo de casos no painel esquerdo.

Os agentes podem criar tarefas conforme necessário, bem como exibir e atualizar detalhes do caso. Para obter mais informações, consulte Páginas do Playbook.

Configurar Playbooks para Customer Service Management

Defina diferentes configurações do playbook, como selecionar a exibição da atividade e determinar a visibilidade da atividade.

Parte da configuração de um playbook é realizada no Construtor de IU como parte da configuração do componente do playbook. Configurações adicionais podem ser definidas no registro de configuração do Playbook Experience. Essas configurações incluem selecionar a exibição de atividades do playbook e configurar a fase do playbook e a visibilidade da atividade.

Tradução automática

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

Tarefas de configuração do Playbook

Tarefa de configuração	Descrição
Criar ou personalizar uma página de registro do playbook	Uma página de registro fornece a estrutura de base de como um registro é exibido no Espaço configurável do CSM. As seguintes páginas de registro do playbook estão disponíveis com a aplicação Playbooks para Customer Service Management [com.sn_csm_playbook]: • Playbook do caso: Página de fases horizontais • Playbook do caso: Página de fases verticais Para obter mais informações, consulte Gerencie páginas do Construtor de IU e variantes de página .
Defina as configurações da página de registro do playbook	Cada página de registro do Construtor de IU inclui as seguintes configurações: • **Ativo** Habilitar esta caixa de seleção torna a página disponível para o público selecionado. • **Pedido** : Este valor indica a prioridade da página. A página com o valor de ordem mais baixo é a página padrão. • **Condições** Determine quando uma variante de página é exibida. • **Público** Determina quem pode ver a página. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos: • Playbook do caso: Configurações de variante da página de fases horizontais • Playbook do caso: Configurações de variante da página de fases verticais
Selecione uma exibição de atividade do playbook	A exibição de atividade determina como as fases e atividades são exibidas no playbook. • **Empilhado** : <add description> • **Focado** : <add description> Usuários com a função de administrador do sistema podem selecionar uma exibição de atividade do playbook na configuração do componente do playbook no Construtor de IU.
Configurar a fase do playbook e a visibilidade da atividade	Os campos a seguir controlam a visibilidade das fases e atividades do playbook. • **Ocultar atividade inacessível** : A acessibilidade é determinada pelas permissões do usuário. Quando habilitado, o usuário não pode ver uma atividade se não tiver permissões para exibir os dados associados à atividade. Se todas as atividades em uma fase estiverem inacessíveis para o usuário, a fase também ficará oculta.

Tradução automática

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

Tarefas de configuração do Playbook

Tarefa de configuração	Descrição
	• **Exibição de atividade de controle** Atividades pendentes são aquelas que ainda não foram acionadas. Selecione uma das opções neste campo para mostrar ou ocultar atividades pendentes. Usuários com a função de administrador do sistema podem no registro de configuração do Playbook Experience.
Configure um playbook para usar o modo compacto	O modo compacto move o playbook de uma guia no Espaço para o painel lateral contextual. Os agentes podem concluir atividades do playbook no painel lateral enquanto exibem outras guias na página de registro. Usuários com a função de administrador do sistema podem configurar um playbook para usar o modo compacto na configuração do componente do playbook no Construtor de IU.
Visualizar um playbook	Usuários com a função de administrador do Playbook Experience [playbook_experience.admin] podem visualizar um playbook em tempo real em um ambiente de não produção. Com esse recurso, os administradores do Playbook Experience podem ver e testar facilmente diferentes configurações do playbook.
Selecione uma experiência de playbook	Playbook Experience é um conjunto definido de configurações que determina como o sistema renderiza um playbook no Espaço. Você pode usar as experiências do playbook para personalizar a aparência de um playbook, mapear ações do usuário e substituir atividades. O plug-in Playbook Experience (com.playbook_experience) inclui o registro Playbook Experience global, que define uma configuração de playbook padrão. Playbooks para Customer Service Management o plug-in (com.sn_csm_playbook) inclui os seguintes registros adicionais do playbook experience: • Playbook do Espaço configurável do CSM • Playbook do Espaço do agente do CSM Usuários com a função de administrador do sistema podem selecionar uma experiência de playbook ao adicionar um playbook a uma página no Construtor de IU. Playbooks diferentes para o mesmo tipo de registro podem usar experiências de playbook diferentes. Por exemplo, se um caso de reclamação usar dois playbooks, cada playbook poderá usar uma experiência de playbook diferente.
Configure um gerador de registro para um tipo de caso	Crie um registro para um tipo de caso usando um gerador de registro de playbook. Com um gerador de registros, o sistema cria um registro como a primeira etapa no playbook.

Tradução automática

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

Tarefas de configuração do Playbook

Tarefa de configuração	Descrição
Configure uma atividade opcional para um playbook	Configure atividades opcionais do playbook para que os agentes e executantes possam inserir atividades durante uma execução do playbook. Por exemplo, um cliente pode programar uma atividade opcional, como marcar um compromisso para visitar um local.

Playbook Experiences

Playbook Experience são usadas para personalizar a aparência de um playbook. As configurações em uma Playbook Experience controlam como Construtor de IU Renderiza um playbook nos espaços de trabalho do CSM. Os administradores do sistema podem definir configurações no registro do Playbook Experience que determinam a fase do playbook e a visibilidade da atividade.

No Construtor de IU, os administradores do sistema podem definir configurações de componente do playbook, como:

- Selecionando uma experiência de playbook
- Selecionar uma exibição de atividade
- Habilitando o modo compacto

Para obter mais informações, consulte Configurar playbooks para Customer Service Management .

Selecione uma exibição de atividade do playbook

A exibição de atividade determina como as fases e atividades são exibidas no playbook.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com a função de administrador do sistema podem selecionar exibição de atividades do playbook Na configuração do componente do playbook no Construtor de IU.

Procedimento

1. Navegue até Construtor de IU e abra o componente do playbook.
2. Selecione o componente do playbook.
3. Na guia Configuração, selecione uma exibição em **Exibição de atividade** campo.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Configurar a fase do playbook e a visibilidade da atividade

Configure a visibilidade das fases e atividades do playbook pendentes ou que um usuário não pode acessar.

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

Use os seguintes campos no registro de configuração do Playbook Experience para controlar a visibilidade das fases e atividades do playbook.

- **Visibilidade de dados inacessível** : A acessibilidade é determinada pelas permissões do usuário. Quando habilitado, o usuário não pode ver uma atividade se não tiver permissões para exibir os dados associados à atividade. Se todas as atividades em uma fase estiverem inacessíveis para o usuário, a fase também ficará oculta.
- **Visibilidade do item pendente** Atividades pendentes são aquelas que ainda não foram acionadas. Selecione uma das opções neste campo para mostrar ou ocultar atividades pendentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Playbook Experiences**.
2. Selecione uma Playbook Experience.
3. Na lista relacionada Configurações, clique na configuração desejada.
4. Selecione **Ocultar atividade inacessível** em **Visibilidade de dados inacessível** lista suspensa de campo para ocultar as atividades em uma fase que o usuário conectado não pode acessar.

   O valor padrão do campo é falso.
5. Em **Visibilidade do item pendente** , selecione uma das seguintes opções.
6. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Configure uma atividade opcional para um playbook

Configure um gerador de registro para o tipo de caso

Crie um registro para um tipo de caso usando um gerador de registro de playbook. Com um gerador de registros, o sistema cria um registro como a primeira etapa no playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: playbook_experience.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um gerador de registros é configurado para uma tabela específica. Você pode especificar o nome da atividade do gerador de registros, a exibição do formulário e o playbook que um usuário vê antes de um registro ser criado. Você também pode configurar a ação declarativa usada para enviar o formulário. Para obter mais informações sobre ações declarativas, consulte Ações declarativas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Geradores de Registros**.
2. Selecione **Novo**.
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.

Campos do formulário Gerador de registros do Playbook Experience

Campo	Descrição
Tabela	Tabela que a nova página de registro deve usar para a entrada do gerador de registros.
Definição de processo	Definição do processo que você deseja exibir antes que um registro seja criado. Todas as atividades são marcadas como pendentes. Se nenhum processo estiver em execução após a criação do registro, um playbook acionará manualmente essa definição de processo.
Nome da atividade de criação de registro	Nome a ser exibido na atividade do gerador de registro que é inserida como a primeira etapa na definição de processo especificada.
Ativo	Opção para ativar o gerador de registros.
Ordem	Número inteiro que determina a precedência desta configuração em relação a outras atividades em uma Playbook Experience. Menor o número significa que é mais provável que um usuário o selecione em vez de outra configuração. Use números que estejam na casa das centenas. Por exemplo, 100, 200, 300 ou 400.
Exibição do formulário de criação de registro	Exibição de formulário para o novo formulário de registro incorporado na atividade inserida.
Campos de Modelo	Valores de campo opcionais que podem ser preenchidos previamente no novo formulário de registro.

4. Selecione **Enviar**.

Configure uma atividade opcional para um playbook

Configure atividades opcionais do playbook para que os agentes e executantes possam inserir atividades durante uma execução do playbook. Por exemplo, um cliente pode programar uma atividade opcional, como marcar um compromisso para visitar um local.

Antes de Iniciar
Função necessária: playbook_experience.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure atividades opcionais do playbook no Designer de automação de processos (PAD).

Embora você possa inserir atividades opcionais globais em qualquer lugar no playbook, você só pode inserir atividades opcionais específicas da fase quando uma fase especificada estiver ativa no playbook. Você também pode adicionar outras atividades opcionais globais, como registros semelhantes, documentos semelhantes e documentos gerenciados.

Nota:
Algumas atividades opcionais podem exigir plug-ins adicionais. Por exemplo, para a atividade Solicitação de aprovação, se a ação de aprovação precisar ser exposta ao cliente por meio do portal de serviços, você deverá instalar a versão 23,2.4 do app da loja do portal de plug-in (com.snc:app-customer-service-portal). Para exibir as atividades dos documentos semelhantes e gerenciados no PAD, você deve instalar o plug-in de gestão de documentos (com.snc.platform_document_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.

Procedimento

1. Navegar até**Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Selecione a guia Playbooks na parte superior da página.
3. Selecione um playbook na coluna Rótulo.
4. Para ver as atividades opcionais em todas as fases, ative o botão de alternância para **Atividades opcionais** .
5. Selecione **Adicionar atividade opcional** em qualquer fase ou globalmente.
6. Em **Adicionar atividade** , selecione **Playbook para Customer Service Management** > **Solicitação da Aprovação**.
   Uma nova atividade opcional de solicitação de aprovação é criada.
7. Selecione **Solicitação de aprovação** atividade opcional.
8. Em **Edite as propriedades da atividade** . em **Detalhes** , adicione um **Rótulo** , **Descrição** , **Definição de atividade** e conjunto **Regra de início** . **Manual** .
   Esta configuração é o indicador de atividade opcional.
9. Salve o novo registro de atividade.
10. Selecione **Exibir todas as propriedades** .
11. Navegar até **Guia Automação** > **registros primários** e selecione o registro primário.
12. **Opcional:** Vá para **Automação** e defina os valores dos estados inicial e final.
    Os valores dos estados inicial e final são derivados do campo Valor da tabela sys_choice.

    (Optional) Para criar um fluxo de estado personalizado, consulte Create a state flow . Certifique-se de que a classe do fluxo de estado seja "Fluxo de caso de atendimento ao cliente". Você também pode configurar mais ações declarativas para a atividade opcional. Para obter mais informações, consulte Criando novas atribuições de ação declarativa .
13. Clique em **Done** (Concluído).
14. Selecione **Ativar**.

Playbooks para Portais

Com Customer Service Management Playbooks (CSM) Em portais de serviço, você obtém a orientação passo a passo para o processo de fluxo de caso e as informações contextuais necessárias para concluir com sucesso cada fase do fluxo e suas atividades associadas.

A ingestão assistida com playbooks facilita o preenchimento de um formulário ou o fornecimento de informações para um caso. Os playbooks oferecem um roadmap claro que indica seu andamento no processo de envio e as etapas restantes que você precisa concluir. Se necessário, você pode navegar de volta para uma etapa anterior. Você também verá as opções e os controles de entrada que permitem inserir informações de forma rápida e precisa. Além disso, você pode salvar uma aplicação ou formulário que ainda não está pronto para envio e retomar o trabalho nele mais tarde.

Iniciar

1. Configurar Playbooks predefinidos para portais
2. Configure Playbooks personalizados para portais
3. Exiba casos no estado Rascunho no portal
4. Ative um novo playbook de integração com autoatendimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Habilite um refluxo para seu Construtor de IU páginas
6. Uso de Playbooks para portais

Configurar Playbooks predefinidos para portais

Configure Playbooks predefinidos para portais para fornecer aos usuários finais a experiência do playbook em seu portal de serviços.

Visão geral dos Playbooks

Os playbooks orientam os usuários por processos complexos e permitem que eles salvem o andamento e retomem o trabalho quando conveniente. Eles também podem obter as informações de que precisam para cada fase do fluxo e suas atividades associadas ao Customer Service Management Playbooks (CSM) em portais de serviço.

Você pode ativar Playbooks para Portais se tiver a função de administrador. O sistema de base é entregue em um estado inativo. Você deve ativá-lo no Playbooks(PAD) para que o usuário o veja.

Plug-ins necessários:

- Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente: sn_csm_playbook
- Playbook Experience: sn_playbook_exp
- Playbook do caso para integração: sn_onboarding (obrigatório se você precisar da experiência do playbook predefinida)
- Playbook do caso para Suporte ao produto: sn_product (obrigatório se você quiser usar o playbook do caso do produto e o gerador de registro)

Os plug-ins estão disponíveis no ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Playbook .

Resumo das etapas para configurar playbooks predefinidos para portais

Você pode configurar Playbooks para Portais usando as etapas de alto nível a seguir.

1. Ative o estado de rascunho no estado do tipo de caso de integração. Para obter mais informações, consulte Ative o estado de rascunho para o tipo de caso de integração.
2. Ative o gerador de registros
3. Ative um novo playbook de integração com autoatendimento
4. Ative a integração assistida nos itens de conteúdo do playbook. Para obter mais informações, consulte Ative a integração assistida nos itens de conteúdo do Playbook.
5. Adicione um **Processo** Vá até o Portal para que os usuários possam ver onde estão no processo do Playbook. Para obter mais informações, consulte Adicione a guia Processo ao portal.

Ative o estado de rascunho para o tipo de caso de integração

Ative um estado de rascunho para o tipo de caso de integração para que o caso permaneça no estado de rascunho durante a fase de admissão até que o caso seja enviado.

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** > **sys_choice.list**.
2. Selecione o registro com **Nome da tabela** - **sn_onboarding_case** com **Elemento** valor do campo como **estado** e **Rótulo** nome do campo como **Rascunho** .
3. Selecione **Editar**.
4. Limpe **Inativo** caixa de seleção.
5. Selecione **Atualizar**.
6. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalho programado** e pesquise **sys_id** - **ba5ba3d8944e7110f87759453e4c7084** ou **Nome** - **Atualizar URL de Minhas listas para casos de rascunho** .
7. Selecione **Executar agora**.
   Esta ação exclui os casos de rascunho do filtro de lista no **Minha lista** durante o carregamento da página inicial.
8. **Opcional:** Se você estiver usando uma tabela de tipo de caso personalizada e não vir o estado relevante ao filtrar, talvez seja necessário atribuir ACLs necessárias para o campo de estado e seus valores associados.

Ative o gerador de registros

Ative o gerador de registros para o caso do portal e exiba o novo playbook guiado para o usuário. Os usuários do portal podem navegar pelas etapas do playbook para concluir a admissão de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Geradores de Registros**.
2. Na lista, selecione **Nome da tabela** - **sn_onboarding_case** com **Definição do processo** nome - **Integração com Autoatendimento** .
3. Selecione **Editar**.
4. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
5. Selecione **Atualizar**.

Ative um novo playbook de integração com autoatendimento

Ative um novo playbook de integração com autoatendimento em Playbooks(PAD) para garantir que o novo playbook esteja visível.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de automação de processos**.
2. Na guia Processos, selecione o rótulo **Integração com Autoatendimento** .
3. No menu Mais ações, selecione **Ativar** .
   Verifique se o processo PAD anterior está desativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 integração assistida nos itens de conteúdo do Playbook

Ative a integração assistida nos itens de conteúdo do playbook e verifique se o novo item de conteúdo inicia o gerador de registro do playbook associado a ele.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Itens de conteúdo do playbook**.
2. Selecione **Nova solicitação de integração assistida** .
3. Selecione **Editar**.
4. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
5. Selecione **Atualizar**.

Adicione a guia Processo ao portal

Adicione um **Processo** Vá até a página do tíquete do CSM para que os usuários possam rastrear o processo do playbook.

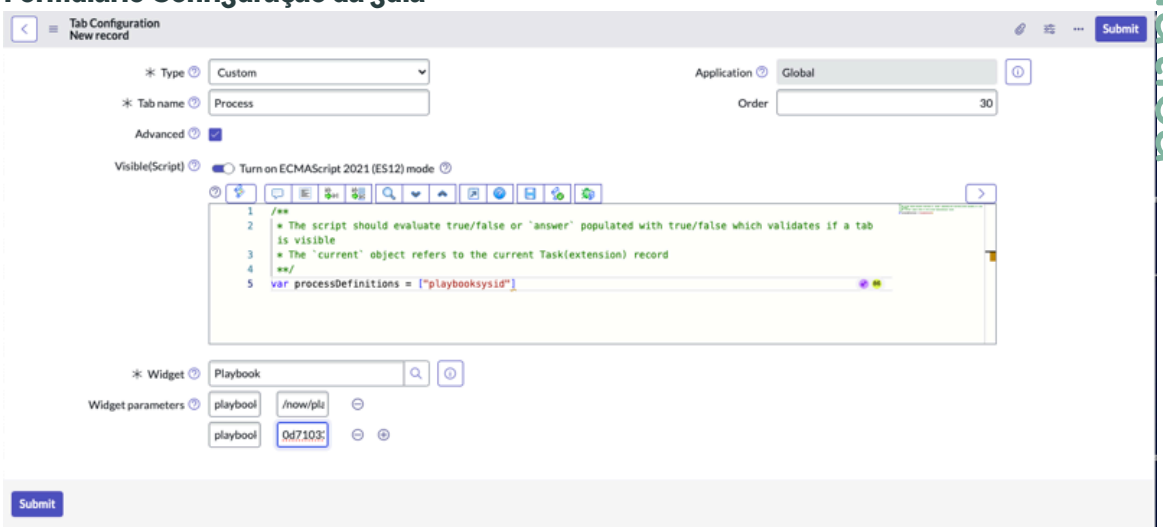
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. Abra a configuração da sua tabela.
3. Em **Guias** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. Em **Configuração da guia** preencha os campos da seguinte forma.

Formulário Configuração da guia



Campos do formulário de configuração da guia

Campo	Dados
Tipo	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.

Campo	Dados
Nome da Guia	Processo
Avançado	Ativo
Script visível	Adicione um ou mais sysIds do playbook
Widget	Playbook
Parâmetros de widget	Widget 1: playbook_uib_page_url Valor: /Now/playbook-portal/csm_case_process Widget 2: playbook_experience_id Valor: 0d71033773f220109edbc1f52ff6a741

5. Selecione **Enviar**.

Nota:

Para que o usuário exiba as guias de processo no portal, certifique-se de ter atribuído as ACLs necessárias.

Exiba casos no estado Rascunho no portal

Os clientes podem exibir uma lista de casos no estado Rascunho nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Ao usar playbooks no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor, os clientes podem exibir uma lista de casos no estado Rascunho navegando até **Página inicial** > **Minhas listas** > **Meus casos de rascunho**. Selecionar um caso no estado Rascunho retorna o usuário à fase e às atividades de admissão do playbook.

Habilitar o estado Rascunho

O estado Rascunho do caso base é enviado como inativo por padrão. Os clientes podem ativar manualmente o estado Rascunho na tabela Opção [sys_choice].

1. Navegue até sys_choice.list.
2. Selecione o seguinte registro:
   - **Tabela** sn_customerservice_case
   - **Elemento** estado
   - **Rótulo** Rascunho
3. Selecione **Editar**.
4. Limpe **Inativo** caixa de seleção.
5. 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.

Para obter mais informações, consulte Tipo de campo da lista de seleção .

Propriedade do sistema Valores de estado de rascunho do caso

. *sn_customerservice.case_draft_state_values*A propriedade do sistema armazena uma lista separada por vírgulas de valores para os valores da lista de seleção de estado Rascunho para o caso de base de serviço de cutomer e os tipos de caso. O valor padrão para esta propriedade é 0.

Configure Playbooks personalizados para portais

Crie Playbooks personalizados para portais para fornecer aos usuários finais a experiência do playbook em seu portal de serviços.

Visão geral dos Playbooks

Os playbooks orientam os usuários por processos complexos e permitem que eles salvem o andamento e retomem o trabalho quando conveniente. Eles também podem obter as informações de que precisam para cada fase do fluxo e suas atividades associadas ao Customer Service Management Playbooks (CSM) em portais de serviço.

Você pode ativar Playbooks para Portais se tiver a função de administrador. O sistema de base é entregue em um estado inativo. Você deve ativá-lo no Playbooks(PAD) para que o usuário o veja.

Plug-ins necessários:

- Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente: sn_csm_playbook
- Playbook Experience: sn_playbook_exp
- Playbook do caso para integração: sn_onboarding (obrigatório se você precisar da experiência do playbook predefinida)
- Playbook do caso para Suporte ao produto: sn_product (obrigatório se você quiser usar o playbook do caso do produto e o gerador de registro)

Os plug-ins estão disponíveis no ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Playbook .

Resumo das etapas para configurar Playbooks para Portais

Você pode configurar Playbooks para Portais usando as etapas de alto nível a seguir.

1. Defina seu processo usando Workflow Studio. Para obter mais informações, consulte Create a playbook .
2. Ative o gerador de registros. Para obter mais informações, consulte Ative o gerador de registros.
3. Configure ACLs (Listas de controle de acesso) para fornecer as permissões apropriadas de leitura, gravação e criação para os usuários. Para obter mais informações, consulte Funções explícitas no CSM.

Nota:
Adicione funções de gravação e criação com uma condição baseada em "Estado: Rascunho" para que os usuários só possam editar os campos no estado de rascunho.

Tradução automática

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

4. Crie um Item de conteúdo do Playbook para que os usuários possam navegar até o Playbook Experience. Para obter mais informações, consulte Criar um item de conteúdo do Playbook.
5. Configure um widget de redirecionamento para que os usuários sejam redirecionados para a experiência de admissão do playbook quando o estado mudar de "rascunho" para "novo". Para obter mais informações, consulte Configure um widget de redirecionamento.

Criar um item de conteúdo do Playbook

Crie um item de conteúdo do tipo Playbook no portal para que os usuários possam navegar até a experiência do Playbook. Esses itens de conteúdo são configurados especificamente para habilitar a experiência do playbook em portais.

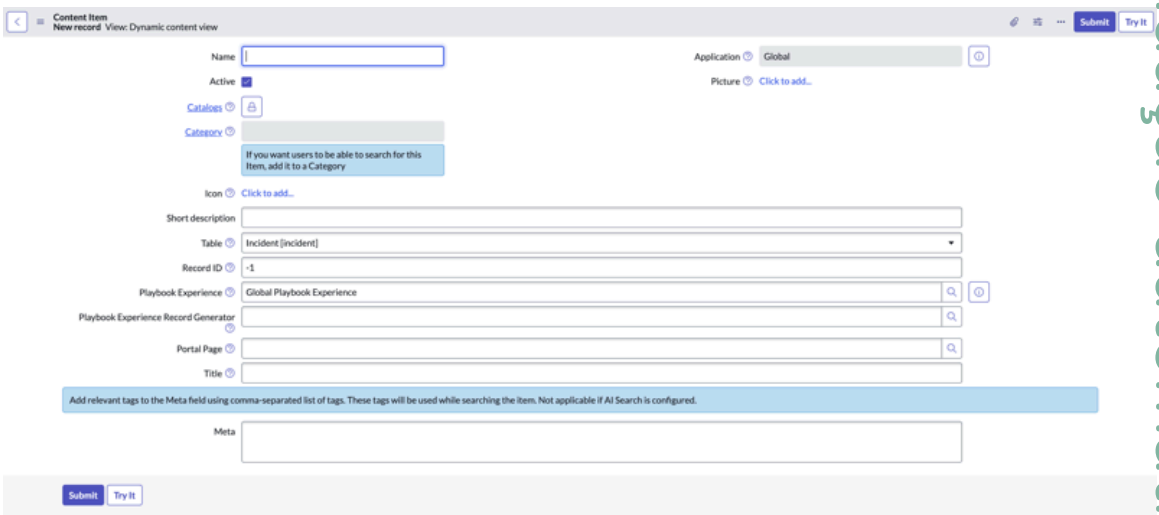
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Itens de conteúdo do playbook** > **Novo(a)**.

Formulário de item de conteúdo



2. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de Item de conteúdo relevante

Campo	Definição
Nome	O nome do item de conteúdo que você está criando
Tabela	Mapeie sua tabela aqui
ID de registro	Sempre insira -1
Playbook Experience	O nome da sua Playbook Experience
Gerador de registros do Playbook Experience	Mapeie seu gerador de registros
Página do portal	`csm_intake` padrão com Playbooks para Customer Service Management 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	Definição
	Nota: Você pode clonar o. csm_intake e modifique-a de acordo com seus requisitos.
Título	Título que aparece na parte superior da página.

3. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Depois de concluir esta etapa, você pode navegar até o portal em que o catálogo está mapeado e executar o item de conteúdo. A experiência de admissão do playbook é aberta, com o gerador de registros mapeado como a primeira atividade.

Configure um widget de redirecionamento

Você pode configurar um widget para redirecionar o usuário para csm_tíquete depois que o estado do registro mudar de rascunho para novo, indicando que o usuário concluiu o processo de admissão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.
2. Abra o widget **Redirecionamento de admissão de CSM** .
3. Adicione o código a seguir na seção do controlador do cliente.

Nota:
Como prática recomendada, clone o. **Redirecionamento de admissão de CSM** widget para modificá-lo e substituí-lo no csm_intake ou em sua página personalizada.

```
spUtil.recordWatch($scope, 'sn_customerservice_case', c.data.filter, function(response)
{ //replace sn_customerservice_case with your table.

      if (response.data.operation == "update" && response.data.record.state &&
response.data.record.state.value != "0") { //checking if the state is not draft

          if (($window.location.href).indexOf('?id=csm_ticket&') == -1);
          $window.location = "?id=csm_ticket&table=" + c.data.table + "&sys_id=" +
c.data.sys_id;
      }
  });
```

4. Selecione **Atualizar**.

Habilite um refluxo para seu Construtor de IU páginas

Habilite um refluxo para seu Construtor de IU páginas. Quando você está redimensionando uma janela, não precisa rolar horizontalmente.

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

O recurso de refluxo ajusta as propriedades dos componentes quando você está redimensionando uma janela. Ele acomoda tamanhos de tela menores e muda as propriedades do componente para os diferentes tamanhos de tela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Construtor de IU*.
2. Em **Experiências** , selecione **Playbook Experience Portal** .
3. Abra uma página ou variante específica: Qualquer uma **Processo de criação de caso do CSM** ou **Processo de caso de CSM** para o qual você deseja ajustar o refluxo.
4. Edite o. **Visualizador de atividades do Playbook** configurações do componente.
5. Em **Estilos** no Construtor de IU defina a altura do visualizador de atividades como 100 vh.
6. Navegue até o componente **Painéis redimensionáveis** > **Configuração de painéis** e copie o código no painel exibido padrão editando o valor da propriedade com script.

```
// Resizable Panes default displayed pane scripted value
// when in left/right pane position
function evaluateProperty({api, helpers}) {
   if(!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";
 return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem || {}).stageContextId ? "right" : "left";
}
// when in top/bottom pane position
function evaluateProperty({api, helpers}) {
   if (!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";

 return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem || {}).stageContextId ? "bottom" :
 "top";
}
```

7. Clique em **Done** (Concluído).
   Para mais detalhes, consulte Reflow for playbook components .

Configurar registros relacionados dinâmicos

Os administradores do sistema podem configurar o recurso de registros relacionados dinâmicos para exibir registros relacionados no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. Esses registros mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook.

Configurar o recurso de registros relacionados dinâmicos envolve vários tipos de registros. Consulte a tabela a seguir para obter detalhes sobre esses tipos de registro.

- Contextos de registro relacionado
- Definições de registro relacionado
- Definições de registro relacionadas ao contexto

Tipos de registro relacionados dinâmicos

Tipo de registro	Descrição
Contexto de registro relacionado	Define o contexto no qual os registros relacionados aparecem na guia 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.

Tipos de registro relacionados dinâmicos

Tipo de registro	Descrição
	relacionados. Você pode criar um contexto de registro relacionado para os seguintes tipos de registros: • Um registro de origem, como um caso de atendimento ao cliente • Uma atividade do playbook, como adicionar membros adicionais a um caso de integração Um registro de contexto identifica as seguintes informações: • A tabela que contém o tipo de registro para o qual os registros relacionados estão sendo configurados. • Condições adicionais que se aplicam à tabela selecionada. Essas condições determinam se as definições de registro relacionadas da tabela selecionada são executadas no tempo de execução. • Os tipos de registros relacionados a serem exibidos, como SLAs ou e-mails.
Definição de registro relacionado	Identifica um tipo específico de dados a serem recuperados, como SLAs ou contratos ativos. Você pode criar uma definição de registro relacionado para cada tipo de dados a serem incluídos na guia Registros relacionados e associar uma ou mais definições a um registro de contexto.
Definição de registro relacionada ao contexto	Define o relacionamento entre um registro de contexto e seus registros de definição associados. Ao abrir um registro de contexto, você pode ver os registros de definição associados na lista relacionada Definições de registro relacionadas ao contexto.

Para obter mais informações sobre essas tabelas, incluindo descrições de campos, consulte Tabelas de registros relacionados dinâmicos .

Como funcionam os registros de contexto e definição

O registro de contexto define o contexto no qual os registros relacionados aparecem na guia Registros relacionados. Isso inclui condições a serem aplicadas ao tipo de 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.

selecionado. Por exemplo, para criar um registro de contexto para uma atividade do playbook de integração:

1. Selecione a tabela que armazena a atividade: **Execução de atividade [sys_pd_activity_context]** .
2. Defina condições adicionais que se aplicam à tabela selecionada:
   - **[Activity.process definition] [IS] [Playbook de integração]**
   - **[Atividade] [is] [Adicionar membros adicionais]**

   Essas condições determinam se as definições de registro relacionadas da tabela selecionada são executadas no tempo de execução. Se as condições forem avaliadas como verdadeiras, as definições serão executadas. Se falso, as definições serão ignoradas. Se um contexto não tiver condições, isso será avaliado como verdadeiro.
3. Selecione as definições de registro relacionadas a serem executadas: **Membros adicionais**

No tempo de execução, o sistema verifica se há contextos de registro relacionados que correspondem ao registro atual ou à atividade do playbook.

- Quando encontra uma correspondência, o sistema avalia as condições definidas no contexto.
- Se as condições forem avaliadas como verdadeiras, o sistema executará as definições de registro relacionadas para o contexto.

Para continuar com o exemplo acima, um agente que usa o Playbook de caso para integração está trabalhando na atividade para adicionar membros adicionais. O sistema executa as seguintes ações para exibir os registros relacionados corretos:

- Verifica os contextos ativos e encontra **Integração de membros adicionais** .
- Avalia as condições no contexto e determina que elas são avaliadas como verdadeiras.
- Executa o. **Membros adicionais** definição de registro relacionado.
- Recupera e exibe o conjunto correto de registros da tabela identificada em **Membros adicionais** definição de registro relacionado. Nesse caso, a tabela Parte relacionada [sn_customerservice_related_party].

O registro de definição usa um script para definir quais registros relacionados são recuperados com base no contexto. Este registro também inclui a tabela em que os dados do registro relacionado são armazenados. No tempo de execução, o script avalia o contexto do registro atual ou da atividade do playbook, junto com todas as condições, e exibe dinamicamente os dados do registro relacionado.

Tarefas de configuração de registro relacionadas dinâmicas

Configurar o recurso de registros relacionados dinâmicos inclui as seguintes tarefas:

- Configure os contextos e as definições de registro relacionados para identificar quais registros relacionados serão exibidos na guia Registros relacionados.
- Configure o layout do cartão para os registros exibidos na guia Registros relacionados.
- Configure o número máximo de registros relacionados a serem exibidos.

Layout do cartão da lista de registros relacionados

Os registros aparecem na guia Registros relacionados em um formato de cartão. Este formato é criado com Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM), A. ServiceNow AI Platform aplicação que padroniza como diferentes fontes de dados são exibidas em cartões e listas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 EVAM usa configurações de exibição e modelos de exibição para determinar como as informações de cada tipo de registro relacionado são exibidas.

- Configuração de exibição do EVAM: Combina condições, a tabela e os campos da tabela e as ações declarativas com um modelo de exibição associado.
- Modelo de exibição do EVAM: Contém o JSON usado para fornecer as informações necessárias para a exibição e uso do cartão.

As configurações de exibição do EVAM podem ser agrupadas para criar pacotes de configuração. O plug-in Registros relacionados dinâmicos para espaço configurável inclui um pacote de configuração, `dynamic_related_records_bundle`, que contém configurações de exibição e modelos de exibição para o recurso de registros relacionados dinâmicos.

O administrador do sistema pode modificar as configurações de exibição no `dynamic_related_records_bundle`ou crie novas configurações de exibição. Isso inclui selecionar os campos exibidos no cartão para cada tipo de registro. Para obter mais informações, consulte:

- Defina uma configuração de exibição do EVAM
- Defina um modelo de exibição do EVAM

Definições de registro relacionado incluídas com o plug-in

O plug-in Registros relacionados dinâmicos para espaço configurável inclui várias definições de registro relacionado para registros de caso. Para exibir uma lista de definições, navegue até **Registro relacionado dinâmico** > **Definições de registro relacionado**.

O administrador do sistema pode disponibilizar qualquer uma dessas definições para os agentes adicionando-as à página de registros relacionados compartilhados no Construtor de IU.

Tabela Definições de registro relacionado

Definição de registro relacionado	Descrição
ANS	Exibe ANS para um caso, incluindo informações dos seguintes campos: • Fase • Definição do ANS • Hora de início • Tempo útil restante
E-mails	Exibe e-mails de um caso, incluindo informações dos seguintes campos: • Tipo de notificação • Assunto • Destinatário • Data de criação
Escalações	Exibe escalações para um caso ou para a conta e o contato ou consumidor, incluindo informações dos seguintes campos:

Tradução automática

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

Tabela Definições de registro relacionado

Definição de registro relacionado	Descrição
	• Estado • Número • Gravidade de escalação • Registro de origem
Bloqueado Por	Exibe tarefas de bloqueio para um caso, incluindo informações dos seguintes campos: • Bloqueio de tarefa • Motivo do bloqueio
Casos secundários	Exibe casos secundários relacionados a um caso, incluindo informações dos seguintes campos: • Número • Descrição resumida • Conta e contato • Cliente

Registros relacionados dinâmicos

Exiba registros relacionados no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou atividade do playbook.

O recurso de registros relacionados dinâmicos fornece aos agentes de atendimento ao cliente acesso fácil às informações de que precisam quando precisam. Os agentes podem exibir registros relacionados no painel lateral contextual sem sair da guia atual e pesquisar informações em outras listas relacionadas. Este recurso também permite que os usuários exibam registros relacionados sem exigir qualquer tipo de referência ou relacionamento primário-secundário.

Diferentes tipos de agentes podem usar registros relacionados dinâmicos para ver diferentes informações. Por exemplo:

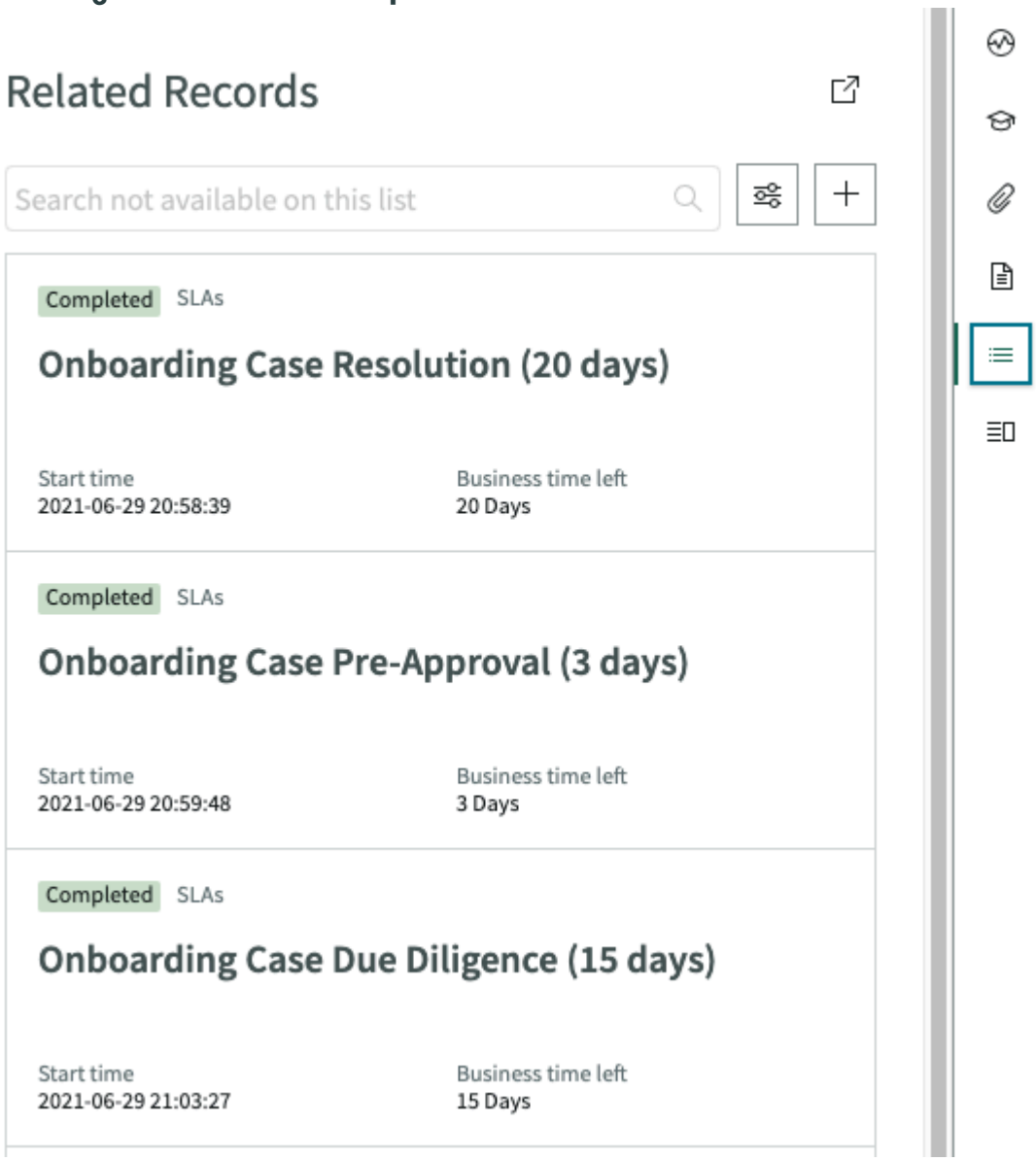
- Um agente de linha de frente que cria um novo caso pode ver casos semelhantes abertos recentemente.
- Um agente de middle-office que revisa um caso de reclamação pode ver os contratos ativos do cliente.
- Um agente de back-office pode exibir e-mails de uma atividade do playbook selecionada.

Para exibir registros relacionados, clique na guia Registros relacionados no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. Os registros aparecem na lista Registros relacionados como cartões 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.

Guia Registros relacionados no painel lateral contextual



Configurar registros relacionados dinâmicos

Os administradores do sistema podem configurar o recurso de registros relacionados dinâmicos e definir as seguintes informações:

- Registros de contexto que especificam o tipo de registro para o qual os registros relacionados são exibidos, como um registro de caso ou uma atividade do playbook. Um contexto também pode especificar quaisquer condições para o tipo de registro que devem ser atendidas para que os registros relacionados sejam exibidos.
- Definições para cada tipo específico de registro relacionado a ser exibido, como SLAs ou contratos.
- Relacionamentos entre registros de contexto e seus registros de definição associados.

Os administradores do sistema também podem configurar o formato de cartão de registro relacionado. Para obter mais informações, consulte Configurar registros relacionados dinâmicos .

Tradução automática

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

Usando registros relacionados dinâmicos

Os agentes podem pesquisar a lista Registros relacionados inserindo texto no campo de pesquisa ou filtrar a lista para exibir registros de um tipo específico, como SLAs ou contratos de cliente ativos. Os agentes podem expandir um cartão para mostrar mais uma exibição mais detalhada ou abrir a lista em uma subguia. Se os agentes tiverem permissão de criação, eles também poderão criar novos registros relacionados do tipo selecionado.

Para obter mais informações sobre essas ações do agente, consulte Usando a guia Registros relacionados no painel lateral contextual .

Plug-in Registros relacionados dinâmicos

O plug-in Registros relacionados dinâmicos para espaço configurável (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec) está disponível em ServiceNow Store.

Instale qualquer um ServiceNow Store solicitando-as do 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 .

Este plug-in fornece aos agentes acesso a informações relacionadas com base no contexto do registro atual ou atividade do playbook. Os administradores do sistema podem configurar definições de registro relacionadas que disponibilizem dados no contexto da ação que o agente está executando.

Este plug-in adiciona o menu Registro relacionado dinâmico e os seguintes módulos ao navegador de aplicações:

- Contextos de registro relacionado
- Definições de registro relacionado

Este plug-in também adiciona várias definições de registro relacionadas. Para obter mais informações, consulte Definições de registro relacionado incluídas com o plug-in .

Usando registros relacionados dinâmicos com Playbooks para Customer Service Management

Playbooks para Customer Service Management o plug-in (sn_csm_playbook) adiciona o recurso de registros relacionados dinâmicos ao Espaço configurável do CSM. Também inclui o registro de contexto do caso e várias definições de registro relacionadas.

Playbook do Caso para Integração, Playbook do Caso para Reclamações e Playbook do Caso para Suporte ao Produto incluem registros de contexto adicionais e definições de registro relacionadas.

Tópicos relacionados

Configurar registros relacionados dinâmicos

Usando a guia Registros relacionados no painel lateral contextual

Usando a guia Registros relacionados no painel lateral contextual

Os agentes podem exibir, pesquisar e classificar os registros na guia Registros relacionados 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.

A guia Registros relacionados exibe registros relacionados que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook. Os registros exibidos na guia Registros relacionados dependem das seguintes configurações:

- Os contextos e definições de registro relacionados que foram configurados para um registro ou atividade do playbook.
- As permissões de acesso do agente aos dados.

Guia Registros relacionados no painel lateral contextual

Tarefa	Etapas
Exiba registros relacionados no painel lateral contextual	Clique na guia Registros relacionados ( ) Para exibir a lista Registros relacionados. Registros relacionados aparecem na lista em formato de cartão. O conjunto inicial de registros exibidos na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista.
Selecione o tipo de registro relacionado a ser exibido	Use o filtro na parte superior da lista Registros relacionados para selecionar o tipo de registros relacionados a serem exibidos. Os agentes também podem usar o filtro para ver a seleção atual. **1.** Clique no ícone de filtro ( ). **2.** Selecione um tipo de registro no menu suspenso. O menu suspenso inclui as listas relacionadas que foram configuradas para o registro primário.
PESQUISE a lista de registros relacionados	Use o campo de pesquisa na parte superior da lista Registros relacionados para executar uma pesquisa de texto. Os registros que correspondem ao texto de pesquisa são realçados. **1.** Insira o texto de pesquisa no campo de pesquisa na parte superior da lista Registros relacionados. **2.** Clique no ícone de pesquisa. **Nota:** O campo de pesquisa ficará esmaecido se a pesquisa não estiver disponível para o tipo selecionado de registros relacionados.
Abra um registro relacionado em uma subguia	Clique em um cartão na lista Registros relacionados para abrir o registro em uma subguia no registro primário. Na subguia, o agente pode exibir os detalhes do registro e executar as ações disponíveis.
Abra a lista de registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia	Clique no ícone de exibição de lista ( ) para exibir os registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia no registro primário.

Tradução automática

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

Guia Registros relacionados no painel lateral contextual

Tarefa	Etapas
Crie um novo registro para a lista relacionada selecionada	Crie um novo registro para o tipo de registro selecionado no momento na lista Registros relacionados. Esta ação abre um novo formulário de registro em uma subguia no registro primário. **1.** Clique no ícone Criar registro (Na parte superior da lista Registros relacionados. **2.** Preencha os campos no formulário de registro e clique em **Salvar** .

Página compartilhada de registros relacionados

A página compartilhada Registros relacionados permite que você exiba registros relacionados ao registro atual ou à atividade do playbook no painel lateral contextual.

A função ui_builder_admin ou a função de administrador podem configurar uma página de registro no Construtor de IU e usar a página compartilhada Registros relacionados para adicionar uma guia Registros relacionados no painel lateral contextual. A guia Registros relacionados mostra a lista de registros relacionados no formato de cartão.

Use a página compartilhada Registros relacionados para exibir registros de tabelas que têm um relacionamento configurado com o registro principal. Isso pode incluir vários tipos de registros relacionados, como SLAs, contratos ativos e e-mails.

A página compartilhada Registros relacionados:

- Faz parte do shell do app Espaço do agente de base.
- é uma página pública que está disponível nos modelos de página.
- é uma página genérica que pode ser incorporada no painel lateral contextual de qualquer página.

Para obter mais informações sobre a página compartilhada Registros relacionados, consulte Componente de registros relacionados informações sobre ServiceNow Site do desenvolvedor.

Tabelas de registros relacionados dinâmicos

O recurso de registros relacionados dinâmicos usa tabelas diferentes para armazenar informações de contexto e definição.

As tabelas a seguir oferecem suporte à configuração do recurso de registros relacionados dinâmicos. Essas tabelas estendem a tabela sys_metadata .

Tabela de contexto de registro relacionado

Os registros na tabela Contexto de registro relacionado [sn_related_record_context] definem o contexto no qual os registros relacionados aparecem na guia Registros relacionados. Isso inclui as seguintes informações:

Tradução automática

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

- A tabela selecionada. Você pode criar registros de contexto para registros de origem (como casos de atendimento ao cliente) ou atividades do playbook (como adicionar membros adicionais a um caso de integração).
- Condições adicionais que se aplicam à tabela selecionada. Essas condições determinam quando as definições de registro relacionadas da tabela selecionada são executadas.
- As definições de registro relacionadas a serem executadas. Essas definições identificam os dados a serem recuperados, como SLAs ou e-mails.

Campos da tabela de contexto de registro relacionado

Campo	Descrição
Nome	O nome exclusivo do registro de contexto.
Aplica-se à tabela	A tabela que armazena o tipo de registro para o registro de contexto. Para exibir registros relacionados a um registro de origem, selecione a tabela que armazena o registro de origem. Por exemplo, Caso [sn_customerservice_case]. Para exibir registros relacionados a uma atividade do playbook, selecione a tabela que armazena as atividades: Execução de atividade [sys_pd_activity_context].
Campo de referência primário	O campo primário do **Aplica-se à tabela** Passado para a Definição de registro relacionada ao contexto para avaliação. O valor é usado pela consulta com script na definição. Os seguintes tipos de dados são compatíveis: • SYS ID • ID do documento • Referência
Campo de referência secundário	O campo secundário do **Aplica-se à tabela** Passado para a Definição de registro relacionada ao contexto para avaliação. O valor é usado pela consulta com script na definição. Os seguintes tipos de dados são compatíveis: • SYS ID • ID do documento • Referência
Aplicação	A aplicação à qual o registro de contexto se aplica. Esse é um campo somente leitura.
Ativo	Habilita o registro de contexto.
Herdados	Quando habilitado, o registro de contexto também considera tabelas que se estendem do **Aplica-se à tabela** .
Condições	Condições que são aplicadas aos registros no **Aplica-se à 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.

Tabela de Definição de registro relacionado

Os registros na tabela Definição de registro relacionado [sn_related_record_definition] identificam um tipo de dados a serem recuperados, como contratos ativos, tarefas de caso ou SLAs. Um registro de definição inclui:

- O rótulo de exibição, que aparece na lista suspensa de filtros na guia Registros relacionados.
- A tabela da qual será consultada. Por exemplo, a tabela E-mail [sys_email].
- Tabelas de referência primária e secundária, se necessário.
- Condições com script que especificam ainda mais de quais campos consultar.

Você pode criar registros de definição para cada tipo de dados a serem incluídos na guia Registros relacionados e associar as definições a um ou mais registros de contexto.

Campos da tabela Definição de registro relacionado

Campo	Descrição
Rótulo de exibição	O nome exclusivo da definição de registro relacionada. Este rótulo aparece na lista de filtros na guia Registros relacionados.
Tabela de referência primária	A tabela primária usada no script de definição. No tempo de execução, o script espera passar por um registro desse tipo. Se você inseriu um tipo de dados no **Campo de referência primário** no contexto de registro relacionado, insira a tabela para esse tipo de dados.
Tabela de referência secundária	A tabela secundária usada no script de definição. No tempo de execução, o script espera passar por um registro desse tipo. Se você inseriu um tipo de dados no **Campo de referência secundário** no contexto de registro relacionado, insira a tabela para esse tipo de dados.
Aplicação	A aplicação à qual o registro de definição se aplica. Esse é um campo somente leitura.
Consultas de	A tabela que armazena os dados de registro relacionados a serem recuperados.
Ativo	Habilita o registro de definição. Uma definição deve estar ativa para que os registros relacionados desse tipo sejam exibidos na guia Registros relacionados.
Script	Crie um script que defina quais registros são recuperados com base no contexto.

Tabela de Definição de registro relacionada ao contexto

A tabela Definição de registro relacionado ao contexto [sn_m2m_context_related_record_defn] define o relacionamento entre um registro de contexto e seus registros de definição associados.

Ao abrir um registro de contexto, você pode ver os registros de definição associados na lista relacionada Definições de registro relacionadas ao contexto.

Tradução automática

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

Contexto e registros de definição associados

Campo	Descrição
Contexto de registro relacionado	O registro de contexto.
Definição de registro relacionado	O nome da definição de registro relacionada associada ao registro de contexto. O sistema usa esta definição para determinar quais registros recuperar.
Aplicação	A aplicação à qual o registro de contexto se aplica. Esse é um campo somente leitura.
Ordem	A ordem determina onde o tipo de registro relacionado aparece na lista de filtros na guia Registros relacionados. A ordem desta definição de registro relacionada é comparada com a ordem das outras definições associadas a **Contexto de registro relacionado** para determinar a ordem de aparência na lista de filtros. Se mais de um contexto se aplicar a um registro, o sistema avaliará a ordem de todos os tipos de registro relacionados. Se houver um tipo de registro relacionado duplicado, o sistema usará o tipo de registro com o menor valor de ordem.
Ativo	Habilita **Definição de registro relacionado** para este registro de contexto.

Configurar contextos de registro relacionados

Este tipo de registro de configuração define o contexto no qual os registros relacionados aparecem na guia Registros relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em um contexto de registro relacionado, o administrador do sistema configura as seguintes informações:

- A tabela que armazena o tipo de registro para o contexto. Você pode criar um contexto para um registro de origem, como um caso, ou para uma atividade do playbook.
- Condições a serem aplicadas à tabela selecionada. Essas condições determinam se as definições de registro relacionadas associadas a este contexto são executadas no tempo de execução.
  - Se as condições forem avaliadas como verdadeiras, o sistema executará as definições de registro relacionadas.
  - Se as condições forem avaliadas como falsas, o sistema ignorará essas definições.

  Nota:
  Se um contexto não tiver condições, isso será avaliado como verdadeiro.

- As definições de registro relacionadas a serem executadas. Associe uma definição para cada tipo de registro relacionado a ser exibido neste contexto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Registro relacionado dinâmico** > **Contextos de registro relacionado**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** para o registro de contexto.
4. Selecione a tabela que armazena o tipo de registro para o contexto no **Aplica-se à tabela** campo.
5. Em **Campo de referência primário** , selecione o campo em **Aplica-se à tabela** Passado para a Definição de registro relacionada ao contexto para avaliação.
   Os seguintes tipos de dados são compatíveis:
   - SYS ID
   - ID do documento
   - Referência
6. **Opcional:** Se desejar, selecione outro campo de referência em **Aplica-se à tabela** em **Campo de referência secundário** .
7. Habilite o. **Herdado** se você quiser que o registro de contexto também considere tabelas que se estendem do **Aplica-se à tabela** .
8. Use o construtor de condições para selecionar condições que são aplicadas aos registros no **Aplica-se à tabela** .
   Por exemplo, se você estiver criando um contexto para uma atividade do playbook, poderá usar o construtor de condições para identificar o playbook e, em seguida, a atividade específica nesse playbook.
9. Clique em **Enviar**.
   O contexto é adicionado à lista Contextos de registro relacionados.

Associe definições de registro relacionado a um contexto de registro relacionado

Associe as definições de registro relacionado desejadas a um registro de contexto para determinar quais registros relacionados aparecem para o tipo de registro selecionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um contexto de registro relacionado inclui as seguintes informações:

- A tabela que armazena o tipo de registro para o contexto (registro de origem ou atividade do playbook).
- Condições a serem aplicadas à tabela selecionada que determinam se as definições de registro relacionado associadas são executadas no tempo de execução.
- As definições de registro relacionadas a serem executadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Registro relacionado dinâmico** > **Contextos de registro relacionado**.
2. Clique no contexto desejado.
3. Na lista relacionada Definições de registro relacionadas ao contexto, clique em **Novo** .
   Pode ser necessário mudar a aplicação para ver o. **Novo** botão:

Tradução automática

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

a. Clique no ícone de configurações do sistema no canto superior direito.

b. Clique em **Desenvolvedor** .

c. Selecione **Aplicação** e feche a janela pop-up.

4. Clique no ícone de pesquisa em **Lista de definições de registro relacionada** .
5. Selecione uma definição na lista Definições de registro relacionadas.
6. Atribua um número de pedido à definição no **Pedido** campo.
   A ordem determina onde o tipo de registro relacionado aparece na lista de filtros na guia Registros relacionados.
7. Clique em **Enviar**.

Configurar definições de registro relacionadas

As definições de registro relacionado identificam os tipos de registros que o recurso de registros relacionados dinâmicos pode exibir na guia Registros relacionados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O administrador do sistema pode criar definições relacionadas e associar as definições desejadas a um contexto de registro relacionado. Por exemplo, o administrador pode associar definições de ANS e escalação ao contexto de registro relacionado ao caso. As definições podem ser associadas a vários contextos.

O plug-in Registros relacionados dinâmicos para espaço configurável inclui várias definições de registro relacionado para registros de caso. Para obter mais informações, consulte Definições de registro relacionado incluídas com o plug-in .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Registro relacionado dinâmico** > **Definições de registro relacionado**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um nome para a definição em **Rótulo de exibição** campo.
   Este rótulo aparece na lista suspensa de filtros na guia Registros relacionados. Os agentes clicam no ícone de filtro e selecionam o tipo de registro relacionado a ser exibido na lista Registros relacionados.
4. Em **Consultas de** selecione a tabela que armazena os dados de registro relacionados a serem recuperados.
5. Selecione uma tabela no **Tabela de referência primária** campo.
   A tabela primária usada no script de definição. No tempo de execução, o script espera passar por um registro desse tipo. Se você inseriu um tipo de dados no **Campo de referência primário** no contexto de registro relacionado, insira a tabela para esse tipo de dados.
6. **Opcional:** Se desejar, selecione uma tabela no **Tabela de referência secundária** campo.
   A tabela secundária usada no script de definição. No tempo de execução, o script espera passar por um registro desse tipo. Se você inseriu um tipo de dados no **Campo de referência secundário** no contexto de registro relacionado, insira a tabela para esse tipo de dados.
7. Use **Script** campo para definir quais registros serão recuperados com base no contexto.

   No tempo de execução, o script avalia o contexto do registro atual, junto com todas as condições selecionadas, e exibe dinamicamente os registros relacionados.
8. 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.

Configure o número máximo de registros relacionados a serem exibidos

Configure o número máximo de registros relacionados a serem exibidos na guia Registros relacionados no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: iu_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como parte da configuração da página compartilhada Registros relacionados, o administrador pode definir o número máximo de registros relacionados que são exibidos na guia Registros relacionados no painel lateral contextual. Isso é definido como parte da configuração de transformação de dados do Construtor de IU. O valor padrão é 100 registros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista Minhas experiências, clique no espaço desejado.
3. No menu Página, selecione **Registro** .
   O menu Página está no canto superior esquerdo da interface do Construtor de IU.
4. Clique em **Edite no escopo original** .
5. Na lista Conteúdo abaixo do menu Página, clique em **Barra lateral contextual** componente.
6. No painel de configuração da barra lateral contextual no lado direito da interface do Construtor de IU, clique na guia Configurar.
7. Na lista Guias, clique em **Registro relacionado** .
8. Clique em **Editar conteúdo** .
9. Clique no ícone Dados na barra do lado esquerdo da interface do Construtor de IU.
10. Em Instâncias de recursos de dados locais, clique em **Pesquisar registros relacionados** .
11. Na guia Configuração do recurso de dados, insira um valor em **Máximo de resultados** campo.
12. Clique em **Salvar**.

Configurar Central do cliente

Forneça aos agentes de atendimento ao cliente todas as informações sobre um cliente em um local central configurando as exibições Informações do cliente e Histórico do cliente para a Central do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A Central do cliente fornece aos agentes de atendimento ao cliente todas as informações sobre o cliente em um local central. Isso permite que eles ampliem rapidamente o problema do cliente e forneçam um serviço eficiente e empático aos clientes.

Central do cliente consiste em duas exibições, Informações do cliente e Histórico do cliente. Em Espaço configurável do CSM Central do cliente é exibida nos registros de interação, conta, contato ou consumidor.

Para obter mais informações, consulte Central 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, selecione **Começar** .
3. Na categoria Central do cliente - Informações do cliente ou Central do cliente - Histórico do cliente, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração da central do cliente

Tarefa	Descrição
Ativar Central do cliente	A aplicação Central do cliente (com.sn_csm_customer_central) é ativada com Espaço configurável do CSM aplicação (com.snc.uib.csm_agent_workspace). . Espaço configurável do CSM a aplicação é ativada com Atendimento ao cliente plug-in (com.sn_customerservice). **Nota:** Começando com Yokohama Versão, a aplicação Central do cliente (com.sn_csm_customer_central) foi movida para ServiceNow Store.
Configure a exibição de Informações do cliente usando Espaço configurável do CSM	Configure a exibição da exibição de Informações do cliente usando Espaço configurável do CSM.
Configure a exibição Histórico do cliente	Configure a exibição da exibição do histórico do cliente.
Configure o componente Histórico do cliente	Começando com Yokohama Versão, o componente Histórico do cliente exibe informações de atividade do cliente em algumas páginas de registro no Espaço configurável do CSM.

4. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar** .

Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Ativar Central do cliente

Ative o plug-in Central do cliente para usar a Central do cliente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Começando com Yokohama versão, o. Central do cliente a aplicação (com.sn_csm_customer_central) é ativada com Espaço configurável do CSM aplicação (com.snc.uib.csm_agent_workspace). . Espaço configurável do CSM a aplicação é ativada com Atendimento ao cliente plug-in (com.sn_customerservice).

Começando com Yokohama Versão, a aplicação Central do cliente (com.sn_csm_customer_central) foi movida para ServiceNow Store.

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** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in com.sn_csm_customer_central.
3. Selecione **Ativar**.

> **Nota:**
> Para usar dados de demonstração da Central do cliente, ative o. Customer Service Management Plug-in Dados de demonstração (com.snc.customerservice.demo).

Criar dados para a Central do cliente

Ao fazer upgrade de uma versão existente, os clientes devem executar um script de correção para criar dados para a Central do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa se aplica a clientes que estão atualizando sua versão de lançamento e instalando a Central do cliente pela primeira vez. Executar o script de correção cria dados na tabela Atividades da Central do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Selecione **Criar atividades para dados dos últimos N dias** script de correção.
3. Selecione **Executar script de correção** .

Configure as propriedades da Central do cliente

Defina quantos dias você deseja exibir dados na Central do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta propriedade se aplica às exibições Informações do cliente e Histórico do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Insira o número de dias dos quais você deseja exibir os dados na Central do cliente.
   O padrão é definido como 30.

Configure a exibição Informações do cliente usando o Espaço do agente CSM

Configure a exibição da exibição de Informações do cliente usando Espaço do agente do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A exibição Informações do cliente exibe todos os pontos de contato que um cliente teve com uma central de contato na forma de cartões de informações.

Tradução automática

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

Nota:
As etapas a seguir podem ser usadas para configurar a exibição de Informações do cliente no Espaço do agente do CSM. Este é o espaço configurado usando ServiceNow AI Platform interface.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, selecione **Começar**
3. Na categoria Central do cliente - Informações do cliente, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Central do cliente - Tarefas de configuração de informações do cliente

Tarefa	Descrição
Defina suas configurações para a exibição de Informações do cliente	Configure as propriedades da Central do cliente conforme o necessário.
Configurar listas de informações do cliente	Configure as listas a serem exibidas na exibição Informações do cliente. Por exemplo, uma lista pode ser casos recentes ou interações de bate-papo recentes.
Configurar relatórios de informações do cliente	Configure quais relatórios serão exibidos na exibição Informações do cliente.
Configurar registros de informações do cliente	Configure os registros a serem exibidos na exibição Informações do cliente. Por exemplo, um registro pode fornecer informações sobre o contato ou o consumidor.
Configurar grupos de relatórios de informações do cliente	Configure os grupos de relatórios a serem exibidos em uma única seção na exibição Informações do cliente.
Configurar contextos de informações do cliente	Associe cada lista, registro, relatório e configuração de grupo de relatórios que você criou a um contexto de consumidor ou contato, dependendo de para quem você deseja exibir as informações.

4. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar** .

Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Configure listas para a exibição de Informações do cliente

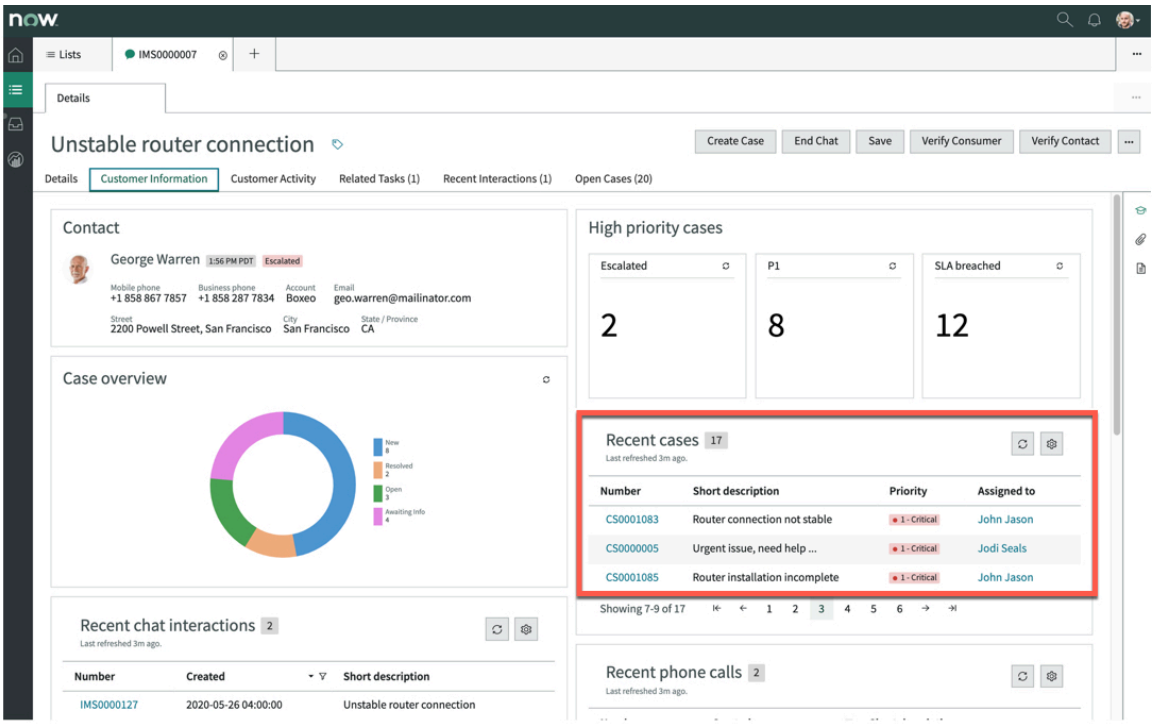
Configure listas para a exibição de Informações do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As listas são exibidas na exibição Informações do cliente no 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.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Informações do cliente** > **Configurações da Lista**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos, conforme o necessário.

Nova descrição do campo Configurações de listas

Campo	Descrição
Título	Insira um título para a configuração da lista.
Tabela de contexto	Selecione uma tabela de contexto.
Relacionamento	Insira o relacionamento entre o contexto e a lista. **a.** Para criar um novo relacionamento, clique no ícone Pesquisa e em Novo. **b.** Insira um nome para o relacionamento. **c.** Na tabela Aplica-se a, selecione a tabela Contexto de contato ou consumidor. **d.** Na tabela Consultas de, selecione a tabela da qual esta lista recupera dados. **e.** Em **Consulta com** digite um script para especificar os registros a serem incluídos na tabela para as consultas de relacionamento. Por exemplo: `current.addQuery("contact", parent.sys_id);`

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	"contact" => is the name of the column in the list table that stores the context ID, for example, contact ID. "parent.sys_id" => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the list table that stores the context ID is specified here.
Exibição	Selecione o nome da exibição com o conjunto de colunas que serão exibidos na lista. Para obter informações sobre como criar uma exibição, consulte Configure o layout da lista .
Limite da lista	Insira o número de registros a serem exibidos na lista. Você pode acessar os registros restantes usando a paginação.

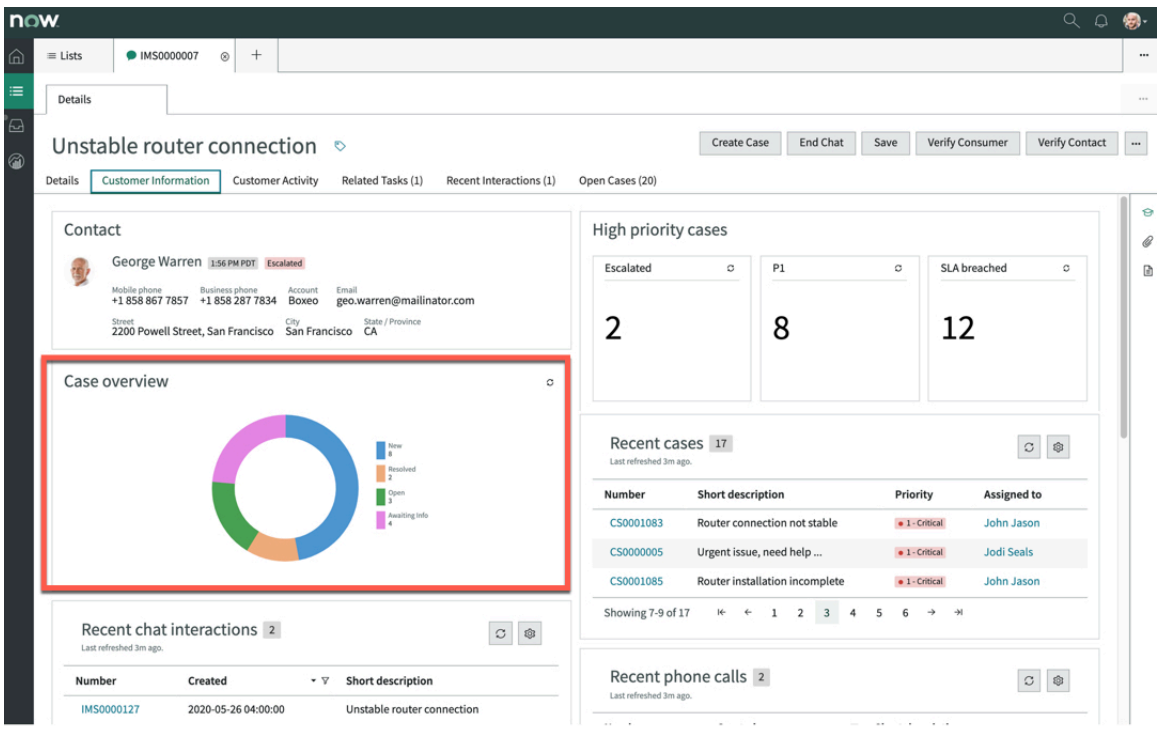
4. Selecione **Enviar**.

Configure relatórios para a exibição de Informações do cliente

Configure quais relatórios serão exibidos na exibição Informações do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os relatórios são exibidos na exibição Informações do cliente no 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Informações do cliente** > **Configurações de Relatório**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos, conforme o necessário.

Campo	Descrição
Título	Insira um título para o relatório.
Tabela de contexto	Selecione uma tabela de contexto. **Nota:** Por exemplo, insira Contato se quiser exibir todas as informações sobre um contato do cliente.
Relatório	Selecione um relatório. **Nota:** Gráficos de pizza, donuts e gráficos de pontuação única são compatíveis.
Relacionamento	Insira o relacionamento entre o contexto e o relatório. **a.** Para criar um novo relacionamento, clique no ícone Pesquisa e em Novo. **b.** Insira um nome para o relacionamento. **c.** Na tabela Aplica-se a, selecione a tabela Contexto de contato ou consumidor. **d.** Na tabela Consultas de, selecione a tabela da qual esta lista recupera dados. **e.** Em **Consulta com** insira um script para criar o relacionamento entre a tabela de contexto e a tabela de relatório. Você também pode especificar quaisquer condições de filtro, se necessário. Por exemplo: `current.addQuery("contact", parent.sys_id);` “contact” => is the name of the column in the report table that stores the context ID, for example, contact ID. “parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the report table that stores the context ID is specified here.

4. Selecione **Enviar**.

Configure registros para a exibição de Informações do cliente

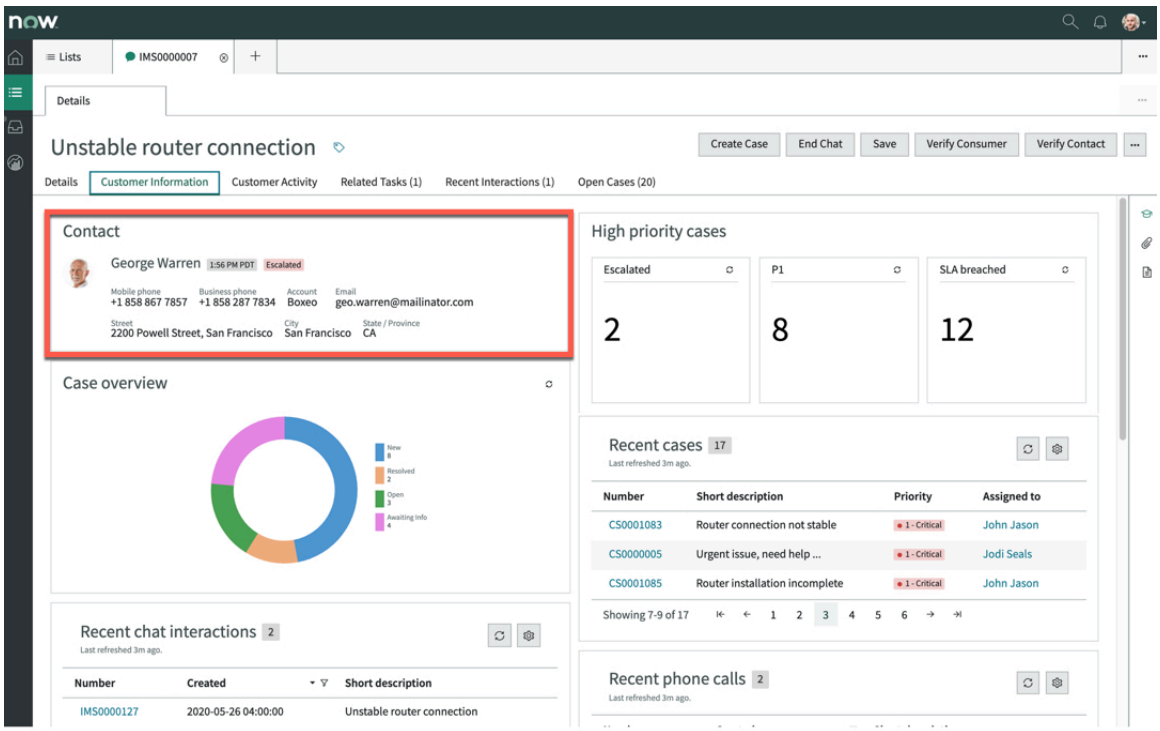
Configure os registros a serem exibidos na exibição Informações do cliente. Por exemplo, um registro pode fornecer informações sobre o contato ou o consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os registros são exibidos na exibição Informações do cliente no Espaço do agente.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Informações do cliente** > **Configurações de Registro**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos, conforme o necessário.

Nova descrição do campo de configurações de registro

Campo	Descrição
Título	Insira um título para o registro.
Tabela de contexto	Selecione uma tabela de contexto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Por exemplo, insira Contato se quiser exibir todas as informações sobre um contato do cliente.
Relacionamento	Insira o relacionamento entre o contexto e o registro. **a.** Para criar um novo relacionamento, clique no ícone Pesquisa e em Novo. **b.** Insira um nome para o relacionamento. **c.** Na tabela Aplica-se a, selecione a tabela na qual a lista aparece. **Nota:** Insira contato ou consumidor. **d.** Na tabela Consultas de, selecione a tabela da qual esta lista recupera dados. **e.** Em **Consulta com** insira um script para criar o relacionamento entre a tabela de contexto e a tabela de registro. Você também pode especificar quaisquer condições de filtro, se necessário. Por exemplo: `current.addQuery('sys_id', parent.sys_id);` "sys_id" => is the name of the column in the record table that stores the context ID, for example, contact ID. "parent.sys_id" => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the record table that stores the context ID is specified here.
Campos	Selecione os campos a serem exibidos no registro.

4. Selecione **Enviar**.

Configure grupos de relatórios para a exibição de Informações do cliente

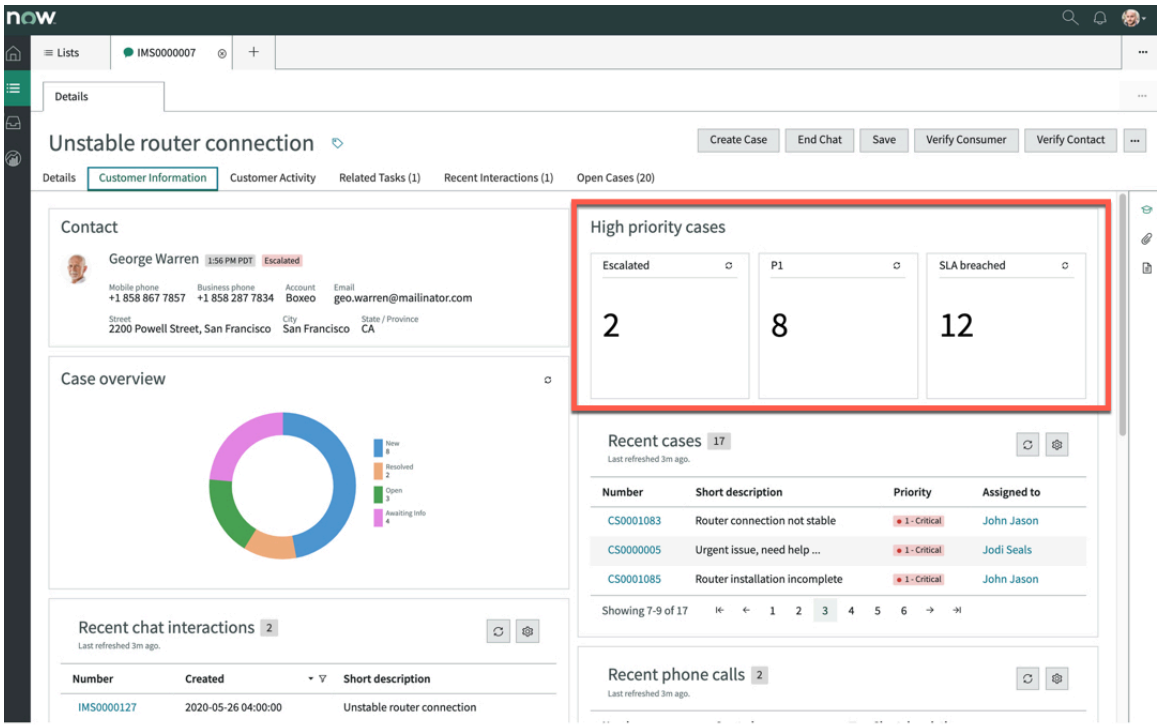
Configure os grupos de relatórios a serem exibidos em uma única seção na exibição Informações do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os grupos de relatórios são exibidos na exibição Informações do cliente no 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.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Informações do cliente** > **Configurações de Grupo de Relatório**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos, conforme o necessário.

Campos e descrições do formulário Configurações do grupo de relatórios

Campo	Descrição
Título	Insira um título para o grupo de relatórios.
Tabela de contexto	Selecione uma tabela de contexto. **Nota:** Por exemplo, insira Contato se quiser que todas as informações sobre um contato do cliente sejam exibidas.
Configurações de relatório	Selecione a lista de relatórios a serem exibidos no grupo.

4. Selecione **Enviar**.

Configure contextos de informações do cliente para a exibição Informações do cliente

Associe cada lista, registro, relatório e configuração de grupo de relatórios que você criou a um contexto de consumidor ou contato, dependendo de para quem você deseja exibir as informações.

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

Configure cartões de informações do cliente para exibir cada uma das configurações de lista, registro ou relatório de um consumidor ou contato. Cada cartão de informações do cliente corresponde a um cartão na exibição Informações do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Informações do cliente** > **Contextos de Informações do Cliente**.
2. Selecione o contato ou registro do consumidor ao qual você deseja adicionar sua configuração.
3. Na lista relacionada Cartões de informações do cliente, selecione **Novo** .
4. Adicione sua configuração para criar um cartão de informações do cliente.
5. Selecione **Enviar**.

Nota:
Repita essas etapas para cada configuração que você deseja adicionar ao registro de contato ou consumidor. Você também pode mudar o layout e a ordem na qual os cartões serão exibidos na exibição de Informações do cliente.

Configure a exibição de Informações do cliente usando Espaço configurável do CSM

Configure a exibição da exibição de Informações do cliente usando Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A exibição Informações do cliente exibe todos os pontos de contato que um cliente teve com uma central de contato na forma de cartões de informações.

Nota:
As etapas a seguir podem ser usadas para configurar a exibição de Informações do cliente em Espaço configurável do CSM. Este espaço é configurado usando o Construtor de IU.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, selecione **Começar**
3. Na categoria Central do cliente - Informações do cliente para Espaço configurável do CSM, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Central do cliente - Informações do cliente para tarefas de configuração do Espaço configurável do CSM

Tarefa	Descrição
Defina suas configurações para a exibição de Informações do cliente	Configure as propriedades da Central do cliente conforme o necessário.
Configurar listas de informações do cliente	Configure as listas a serem exibidas na exibição Informações do cliente. Por exemplo, uma lista pode ser casos recentes ou interações de bate-papo recentes.
Configurar relatórios de informações do cliente	Configure quais relatórios serão exibidos na exibição Informações 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.

Tarefa	Descrição
Configurar cartões de contato do cliente	Configure o cartão do contato para exibir informações de contato na exibição Informações do cliente. Por exemplo, um cartão de contato pode fornecer informações sobre o contato, o consumidor ou a conta.

4. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar** .

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Configure a exibição Histórico do cliente

Configure a exibição da exibição Histórico do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A exibição Histórico do cliente fornece aos agentes de atendimento ao cliente uma visão geral de todas as interações que um cliente teve com uma central de contato na forma de um feed de atividades.

Há dois painéis na exibição Histórico do cliente. À esquerda, os aspectos categorizam os pontos de contato do cliente e um agente de atendimento ao cliente pode filtrar para exibir os dados desejados. À direita, o feed de atividades exibe informações mais detalhadas sobre cada um dos aspectos em ordem cronológica inversa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Histórico do cliente** > **Configuração assistida**.
2. Na página Configuração do histórico do cliente da configuração assistida, exiba a lista de tarefas listadas na ordem a seguir.

   Selecione **Começar** ao lado de cada bloco para configurar os recursos.

   a. Propriedades de Histórico do Cliente
   b. Feed de atividades
   c. Contextos de Atividades

Tarefas de configuração do Histórico do cliente

Tarefa	Descrição
Configure as propriedades da Central do cliente	Defina os atributos do componente de exibição do Histórico do cliente conforme necessário.
Configurar tipos de atividade	Crie um tipo de atividade para exibir no feed de atividades na exibição Histórico do cliente.
Configurar grupos de atividades	Crie um grupo de atividades e adicione tipos de atividade ao grupo de atividades.
Configurar modelos de tipo de atividade	Crie um modelo de tipo de atividade para definir como exibir os dados do tipo de atividade em cada um dos blocos de atividade no feed 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.

Tarefa	Descrição
Configurar contextos de atividade	Adicione os grupos de atividade e os tipos de atividade que você criou a um contexto de atividade, dependendo de quem você deseja exibir as informações e crie aspectos para agrupar os dados.

3. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar** .

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Configure atributos de componente para a exibição Histórico do cliente

Defina os atributos do componente de exibição do Histórico do cliente, conforme necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Administração** > **Itens Relacionados**.
2. Selecione **Histórico do cliente** .
3. Selecione **Exibição avançada** .
4. Selecione a guia Atributos do componente.
5. Defina os seguintes atributos de componente, conforme necessário.

Itens relacionados, descrição do campo de propriedade de exibição avançada

Propriedade	Descrição
ChildFacetsListSize	Número de aspectos secundários a serem exibidos. O valor padrão é 3.
ListSize de atividadesListSize	Número de atividades a serem exibidas no feed de atividades. O valor padrão é 10.

Nota:
Evite fazer mudanças nos outros atributos de componente nesta lista.

Configure tipos de atividade para a exibição Histórico do cliente

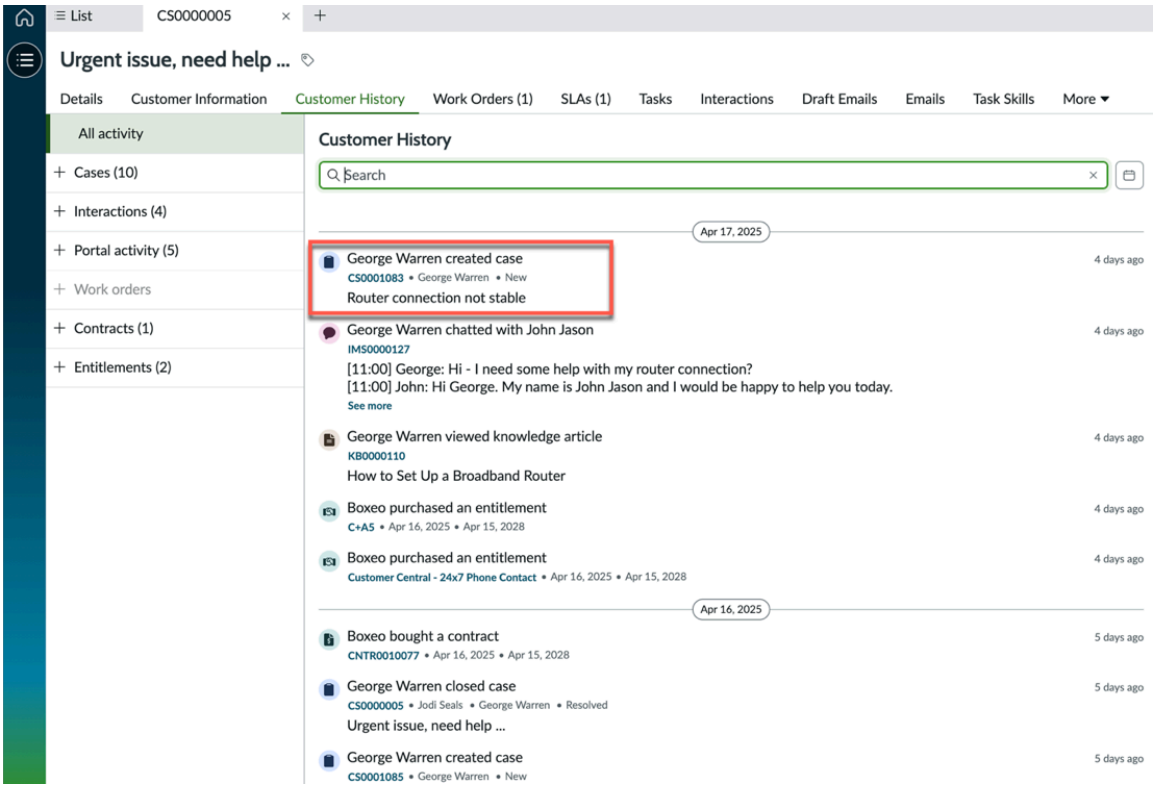
Crie um tipo de atividade para exibir no feed de atividades na exibição Histórico do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um tipo de atividade é uma ação que um contato ou consumidor executa. Essas ações são exibidas no feed de atividades na exibição Histórico do cliente.
Os tipos de atividade são exibidos na exibição Histórico do cliente no 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.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Histórico do cliente** > **Configuração assistida**.
2. Selecione **Começar** No Feed de atividades.
3. Selecione **Configurar** Ao lado de Tipos de atividade.
4. Selecione **Novo**.
5. Preencha os campos, conforme o necessário.

Nova descrição do campo Tipos de atividade

Campo	Descrição
Descrição resumida	Insira um nome para a atividade.
Mensagem de atividade	Insira a mensagem que será mostrada no bloco de atividades do feed de atividades. **Nota:** Se a mensagem ainda não estiver definida, você poderá criar uma mensagem. Consulte o vídeo acima sobre como criar uma mensagem.
Origem da atividade	Insira a tabela na qual a atividade é realizada. Por exemplo, se criar um caso for a atividade, a tabela Caso será a Origem da atividade.
Ator	Insira a pessoa que executa a atividade.
Objeto	Selecione um Objeto, que é a chave exclusiva que identifica o objeto no qual a atividade é 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.

Campo	Descrição
Condições do filtro	Especifique qualquer condição que deve ser atendida para que a atividade seja exibida no feed de atividades.
Ativo	Desmarque **Ativo** caixa de seleção para não exibir as atividades correspondentes a este tipo no feed de atividades. **Nota:** Se você desmarcar esta caixa de seleção, desmarque o aspecto correspondente. Caso contrário, o aspecto será exibido sem dados.
Verbo	Selecione um verbo que descreva a atividade realizada. **Nota:** Se o verbo ainda não estiver definido, você poderá criar um verbo. Consulte o vídeo acima sobre como criar um verbo.
Meta	Selecione a segunda pessoa envolvida na atividade. Nem todas as atividades têm uma segunda pessoa.

6. Selecione **Enviar**.

Nota:
Depois de criar um novo tipo de atividade, uma nova regra de negócio será criada.

7. Depois de enviar, você pode configurar a regra de negócio de uma das duas maneiras:
   - Selecione o link para a regra de negócio na mensagem de notificação.
   - Vá para a página Feed de atividades e selecione **Configurar** Ao lado da seção Regra de negócio.

Nota:
Configurar a regra de negócio é opcional. A regra de negócio é necessária para criar um registro em uma tabela de atividades central sempre que a ação é executada. A tabela de atividades central melhora o desempenho da renderização do feed durante o tempo de execução. Crie uma regra de negócio para cada tipo de atividade.

8. Na guia Avançado, atualize o script.
   A seguir está um script de exemplo.

```
var actSubCtx = global.ActivitySubscriptionContext.getContext();
if (current.contact) {
   actSubCtx.getActivityService().createActivity(current, verb, "", "", "", module);
}
current: current variable in business rules holds the GlideRecord of the table on which
 the business rules is triggered. If this business rule is on Case table, current will hold the
 GlideRecord of the case.
verb: verb that is configured in the Verb field of the created activity type
```

Tradução automática

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

module: module that is configured in the Module field of the created activity type
Note: If there is already a Create Activity business rule, a notification message will also be displayed. You can update the script as required.

Configure grupos de atividades para a exibição Histórico do cliente

Crie um grupo de atividades e adicione tipos de atividade ao grupo de atividades.

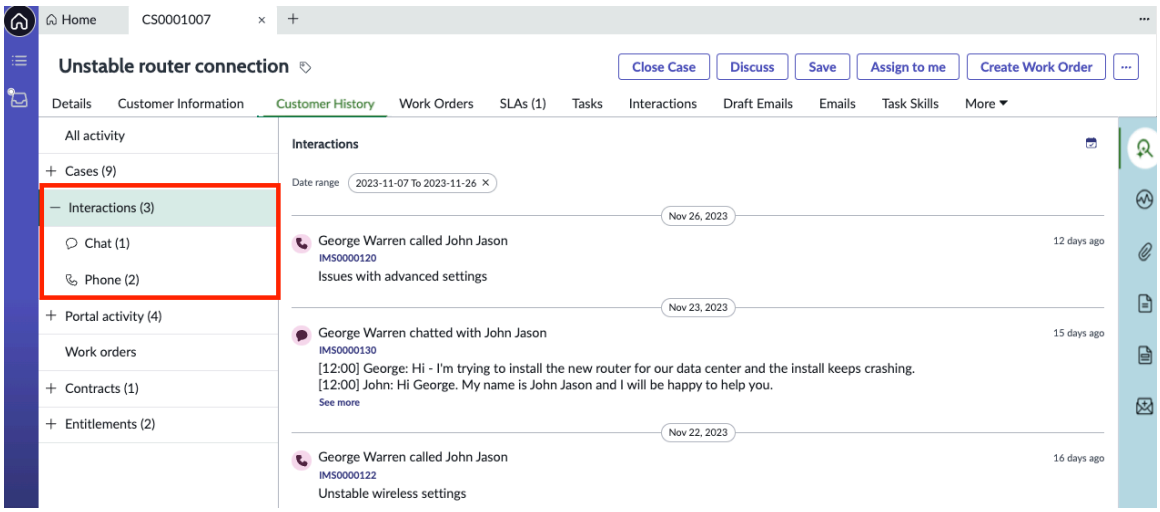
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um grupo de atividades é um agrupamento lógico de tipos de atividade. Um grupo de atividades é exibido no feed de atividades com base no aspecto selecionado.

Os grupos de atividades são exibidos na exibição Histórico do cliente no Espaço do agente.



Saiba mais sobre como configurar grupos de atividades no tutorial em vídeo a seguir.
Configurar grupos de atividades

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Histórico do cliente** > **Configuração assistida**.
2. Selecione **Começar** No Feed de atividades.
3. Selecione **Configurar** Ao lado de Grupos de atividades.
4. Selecione **Novo**.
5. Preencha os campos, conforme o necessário.

Nova descrição do campo Grupos de atividades

Campo	Descrição
Nome	Selecione um nome para o grupo de atividades.
Nome da tabela	Selecione a tabela que armazena o objeto no qual as atividades neste grupo são realizadas. Normalmente, é igual à Origem da atividade selecionada no Tipo de atividade.

Tradução automática

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

6. Depois de criar um grupo de atividades, selecione-o na lista Grupo de atividades e adicione os tipos de atividade ao grupo.
7. Na lista relacionada Tipos de atividade, selecione **Novo** .
8. Preencha os campos, conforme o necessário.

Nova descrição do campo Tipos de atividade

Campo	Descrição
Tipo de atividade	Selecione o tipo de atividade que você deseja adicionar ao grupo de atividades.
Campo do grupo de atividades	Selecione o campo na tabela Origem de Atividade que identifica o objeto na tabela associada ao Grupo de Atividades.

9. Selecione **Enviar**.

Configure modelos de tipo de atividade para a exibição Histórico do cliente

Crie um modelo de tipo de atividade para definir como exibir os dados do tipo de atividade em cada um dos blocos de atividade no feed de atividades.

Saiba mais sobre como configurar modelos de tipo de atividade no tutorial em vídeo a seguir. Configurar modelos de tipo de atividade

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir quais campos serão exibidos, onde eles serão exibidos no bloco e a ordem de exibição.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Histórico do cliente** > **Configuração assistida**.
2. Selecione **Começar** No Feed de atividades.
3. Selecione **Configurar** Ao lado de Modelos de tipo de atividade.
4. Selecione **Novo**.
5. Preencha os campos, conforme o necessário.

Descrição do campo Modelos de tipo de atividade

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para o modelo.
Tipo de atividade	Selecione o tipo de atividade que será adicionado ao modelo.
Ícone	Selecione um ícone que será usado para o tipo de atividade.
Fundo do ícone	Selecione uma cor de fundo no menu suspenso e selecione a marca de seleção verde a ser aplicada. Se nenhuma cor padrão for definida 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.

Campo	Descrição
	no Construtor de IU, o cinza será aplicado automaticamente.

6. Selecione **Enviar**.
7. Depois de criar um modelo de tipo de atividade, selecione-o na lista Modelo de tipo de atividade para configurar os campos e a ordem dos campos a serem exibidos.
8. Selecione Novo para criar campos de modelo para o tipo de atividade.
9. Preencha os campos, conforme o necessário.

Nova descrição do campo do modelo de tipo de atividade

Campo	Descrição
Tipo	Selecione um Tipo para determinar se você deseja selecionar campos da fonte de atividade ou da tabela de grupo de atividades.
Campo	Selecione o campo que você deseja adicionar. **Nota:** Não é possível configurar campos HTML para exibição no subcabeçalho no bloco de atividades.
Mostrar rótulo	Marque esta caixa de seleção para mostrar o rótulo do campo no bloco de atividade.
Posição	Selecione a posição para determinar se o campo deve aparecer como conteúdo ou como um subcabeçalho no bloco de atividade. **Nota:** Apenas um campo é exibido como conteúdo no bloco de atividades.
Ordem	Selecione a ordem em que o campo deve aparecer no bloco de atividades.
Habilitar link para o registro do grupo de atividades	Marque esta caixa de seleção para exibir o campo como link para o registro do grupo de atividades.
Exibir como tempo anterior	Marque esta caixa de seleção para exibir o campo no formato de tempo anterior. **Nota:** Este campo se aplica somente a campos que incluem informações de data ou hora.
Ícone do conteúdo	Ícone do conteúdo exibido em um bloco.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Este campo só é exibido quando o conteúdo é selecionado no campo Posição.
Dica da ferramenta de conteúdo	Dica da ferramenta para o ícone exibido em um bloco. **Nota:** Este campo só é exibido quando o conteúdo é selecionado no campo Posição.
Condição	Condição que se aplica ao campo selecionado. Por exemplo, no modelo de tipo de atividade de transcrição, você pode configurar uma condição para mostrar a transcrição quando o campo Resumo do bate-papo estiver vazio.

10. Selecione **Enviar**.

Associe grupos de atividade e tipos de atividade a contextos de atividade

Adicione os grupos de atividade e os tipos de atividade que você criou a um contexto de atividade, dependendo de para quem você deseja exibir as informações.

Associe um grupo de atividades a um contexto de atividade

Saiba mais sobre como associar um grupo de atividades a um contexto de atividade no tutorial em vídeo a seguir.

Associe um tipo de atividade a um contexto de atividade

Saiba mais sobre como associar um tipo de atividade a um contexto de atividade no tutorial em vídeo a seguir.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um contexto de atividade é a pessoa ou usuário que está interagindo com o agente de atendimento ao cliente. Existem dois contextos de atividade predefinidos: Consumidor e contato. Adicione os grupos de atividade e os tipos de atividade que você criou ao contexto de atividade, dependendo de para quem você deseja exibir as informações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Histórico do cliente** > **Configuração assistida**.
2. Selecione **Começar** Em Contextos de atividade.
3. Selecione **Configurar** Ao lado de Grupos de contexto de atividade.
4. Abra o registro de contato ou consumidor ao qual você deseja adicionar sua configuração.
5. Na lista relacionada Grupos de contexto de atividade, 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.

6. Adicione o grupo de atividades.
7. Na lista relacionada Tipos de contexto de atividade, selecione **Novo** .
8. Preencha os campos, conforme o necessário.

Descrição do campo da lista relacionada aos Tipos de contexto de atividade

Campo	Descrição
Tipo de atividade	Adicione o tipo de atividade.
Buscar de atividades	Se uma regra de negócio não estiver definida para este tipo de atividade, desmarque Obter de atividades.
Condições do filtro	Adicione critérios de filtro para aplicar condições de filtro na tabela de origem.
Campo de mapeamento de origem	Selecione o campo na tabela Origem que está relacionado ao contexto.
Campo de mapeamento de contexto	Selecione o campo na tabela de contexto a ser mapeado para o campo selecionado em **Mapeamento de origem** campo.
Mapeamento avançado	Selecione Mapeamento avançado e grave um script no **Script de mapeamento avançado** se o mapeamento de origem e contexto não for suficiente.

9. Selecione **Enviar**.

Crie aspectos para contextos de atividade

Crie aspectos para agrupar os dados e permitir que os agentes de atendimento ao cliente filtrem e exibam os dados que desejam ver no feed de atividades.

Definir e associar aspectos a contextos

Saiba mais sobre como configurar aspectos no tutorial em vídeo a seguir.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como Central do cliente.

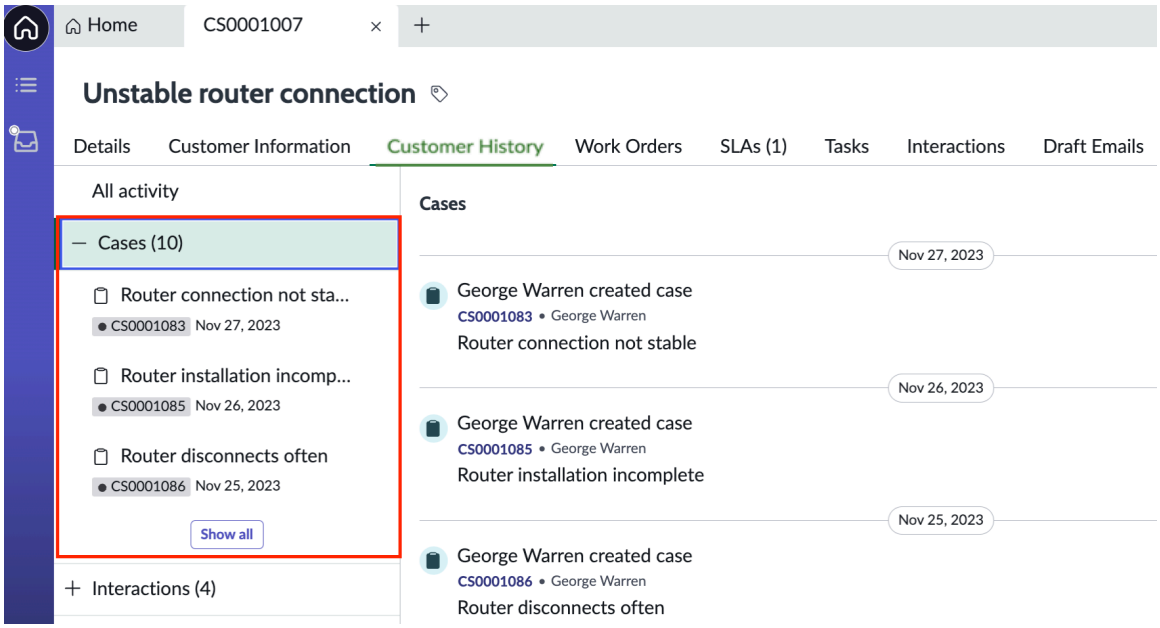
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um contexto de atividade é a pessoa ou usuário que está interagindo com o agente de atendimento ao cliente. Existem dois contextos de atividade predefinidos: Consumidor e contato. Os aspectos agrupam os dados, o que permite que os agentes de atendimento ao cliente filtrem e exibam os dados que desejam ver no feed de atividades. Cada aspecto representa um grupo de atividades.

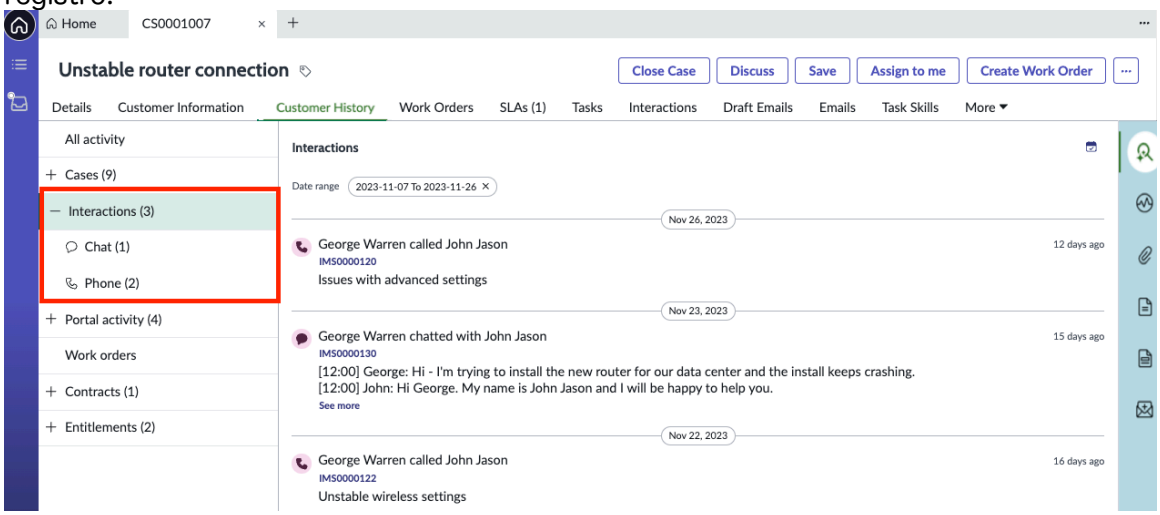
Os aspectos são exibidos na exibição Histórico do cliente no Espaço do agente. Os aspectos dinâmicos exibem detalhes do registro associados ao aspecto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 aspectos estáticos exibem uma subcategorização dos aspectos sem detalhes de registro.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Histórico do cliente** > **Configuração assistida**.
2. Selecione **Começar** Em Contextos de atividade.

> **Nota:**
> O botão Começar se torna ativo somente depois que você conclui todas as configurações e seleciona Marcar como concluído nas seções anteriores.

3. Selecione **Configurar** Ao lado de aspectos.
4. Abra o registro de contato ou consumidor para o qual você deseja criar aspectos.
5. Na lista relacionada Aspectos, selecione **Novo** .

> **Nota:**
> Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como Central do cliente. O botão Novo aparece somente neste escopo.

Tradução automática

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

Nova descrição do campo de contextos de atividade

Campo	Descrição
Nome	Insira um Nome para o aspecto. Este é o nome do aspecto que aparece na exibição Histórico do cliente.
Grupo de contexto de atividade	Adicione um grupo de contexto de atividade para o aspecto.
Tipo de aspecto	Selecione se o aspecto é dinâmico ou estático. Exibe detalhes do registro associados ao aspecto. Estático exibe uma subcategorização dos aspectos sem detalhes de registro. Os aspectos estáticos podem ser também associados a um grupo de aspectos.
Ordem	Insira o pedido onde o aspecto deve aparecer.
Grupo de aspectos	Se você selecionou o tipo de aspecto Estático, associe o aspecto a um grupo. Se você associar o aspecto a um grupo de aspectos, esse aspecto se tornará uma subcategoria do grupo de aspectos selecionado.
Ícone	Selecione um ícone para o aspecto.
Título do aspecto	Se você selecionou o tipo de aspecto Dinâmico, selecione o campo do registro que será exibido como o título do aspecto.
Campos de aspecto	Se você selecionou o tipo de aspecto Dinâmico, selecione os campos que serão exibidos em cada registro.

7. Selecione **Enviar**.

Configure o aplicativo para celular Atendimento ao cliente

Configure o aplicativo para celular Atendimento ao cliente e personalize-o para agentes que usam a instância do aplicativo em seus dispositivos móveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Atendimento ao cliente para celular (com.sn_csm_mobile) habilita o aplicativo para celular Atendimento ao cliente.

Tradução automática

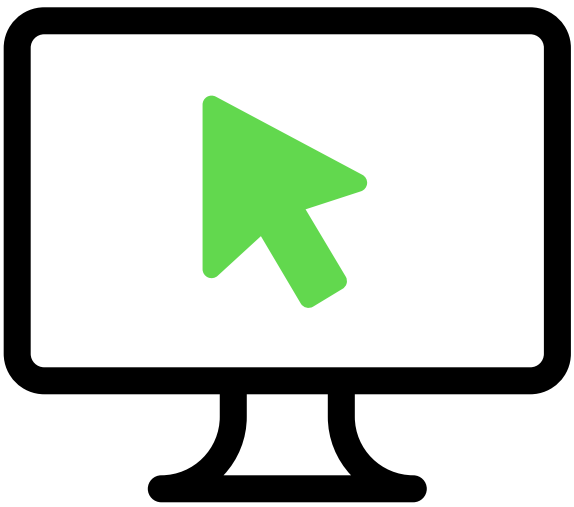
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Studio**.
2. Em **Selecione Aplicação** janela pop-up, clique em **Atendimento ao cliente móvel** .
   O aplicativo para celular Atendimento ao cliente é aberto no Studio, que é um criador de app guiado. Para obter mais informações sobre como usar o Studio, Legacy - ServiceNow Studio .
3. Personalize a aplicação para exibir os miniaplicativos e dados desejados e configurar ações e notificações do agente.

Habilitar canais de comunicação

Configure vários canais de comunicação para que os clientes possam entrar em contato com você por meio de seus métodos preferenciais.

Canais de comunicação	Conector do Zoom de bate-papo
	
Configure canais de comunicação, como e-mail, chamada, bate-papo ou mídia social.	Usar Chat Zoom Connector para permitir que os clientes interajam melhor usando opções de compartilhamento de vídeo e 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.

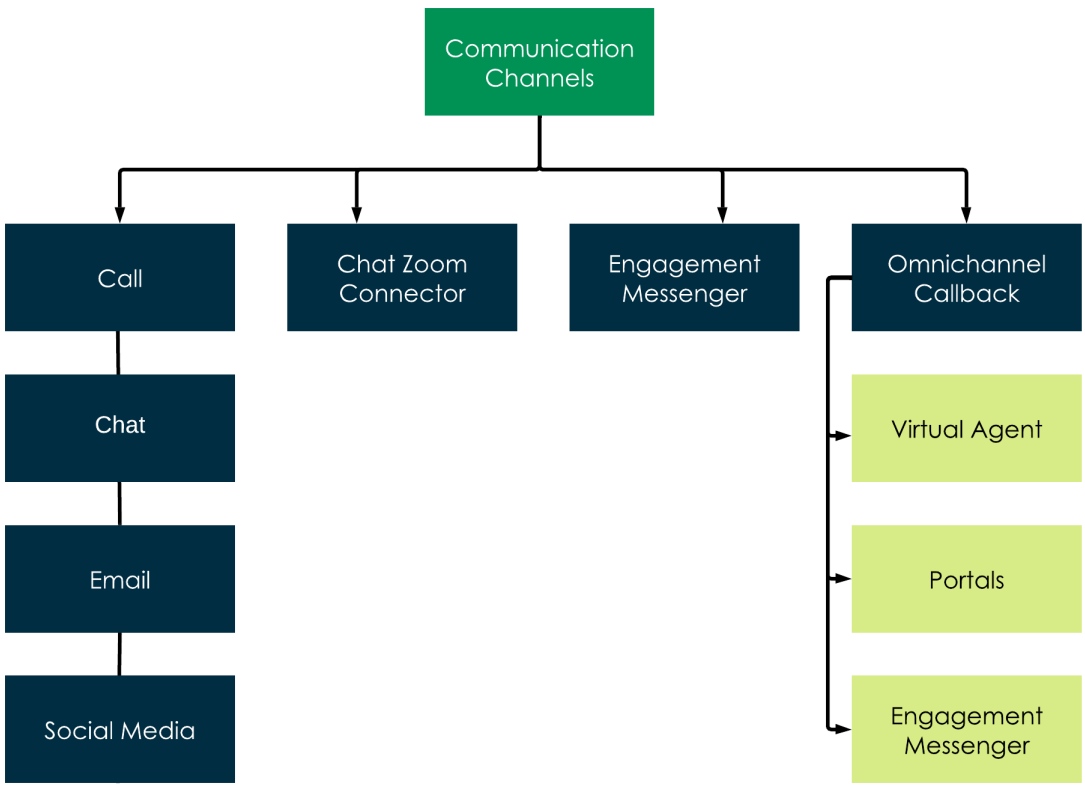
Retorno de chamada omnicanal

Configure o retorno de chamada omnicanal para a Gestão de atendimento ao cliente para permitir que seus clientes solicitem um retorno de chamada de voz ou vídeo.

App de mensagens de interação

Configurar App de mensagens de interação para permitir que os usuários encontrem as informações ou o serviço de que precisam de aplicações da web de terceiros.

Visão geral dos canais de comunicação



Canais de comunicação

Tradução automática

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

Configure canais de comunicação para os usuários enviarem e-mails, ligações ou bate-papo e integrar canais de mídia social. Isso garante que os usuários possam entrar em contato com sua equipe por meio do método preferencial de assistência.

Conector do Zoom de bate-papo

Instale e configure o Conector do Zoom de bate-papo para aprimorar o engajamento do cliente com opções de compartilhamento de vídeo e tela. Este aplicativo permite que você inicie reuniões do Zoom diretamente de um bate-papo para uma comunicação mais eficaz.

Engagement Messenger

Saiba mais sobre as fases a serem configuradas App de mensagens de interação em seguida, instale-o e configure-o para acessar informações e serviços de aplicações da web de terceiros por meio do portal do cliente. Esta configuração ajuda a simplificar seu fluxo de trabalho e aprimorar sua experiência.

Omnichannel Callback

Configurar e configurar Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management para permitir que os clientes solicitem retornos de chamada de voz ou vídeo. Personalize o recurso para atender às necessidades da sua organização, aprimorando a experiência do cliente e otimizando a eficiência da resolução de casos.

Configurar canais de comunicação

Configure canais de comunicação para fornecer aos usuários opções de e-mail, chamada ou bate-papo com suas equipes para obter ajuda. Você também pode integrar com as mídias sociais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você tem as seguintes opções para configurar canais de comunicação:

Procedimento

- Configure o. Canal de e-mail do Atendimento ao cliente .
  Os clientes podem enviar e-mails para criar novos casos e atualizar os casos atuais, bem como receber atualizações por e-mail dos agentes conforme os casos progridem. A Gestão de atendimento ao cliente usa ServiceNow contas de e-mail recurso para criar e manter contas de e-mail.
  - Configure um ou mais endereços de e-mail .
  - Configure um endereço de e-mail para um produto .
  - Configure um prefixo de linha de assunto do e-mail
  - Defina as propriedades do canal de comunicação por e-mail
  - Crie um modelo de cliente de e-mail .
  - Criar mensagens rápidas .
  - Crie regras para e-mails de entrada e crie e atribua casos .
- Configure o. Canal telefônico do Atendimento ao cliente .
  Os clientes externos podem entrar em contato com os agentes de atendimento ao cliente usando o canal de comunicação por telefone. A Gestão de atendimento ao cliente usa CTI (Computer Telephony Integration) e

Tradução automática

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

OpenFrame para fornecer suporte por telefone aos clientes, bem como a aplicação Notify e o produto Twilio Voice.

O OpenFrame está incluído no Customer Service Management. O plug-in CTI Softphone (com.snc.cti) e o plug-in Dados de demonstração CTI do Atendimento ao cliente (com.snc.customerservice_cti_demo) devem ser ativados separadamente. O plug-in Notify (com.snc.notify) é ativado como parte do plug-in CTI Softphone.

  - Configure o canal de comunicação telefônica .
  - Associe um número de telefone a um fluxo de trabalho .
  - Crie uma configuração OpenFrame .

- Configure o. Canal de bate-papo do Atendimento ao cliente .
  O canal de comunicação de bate-papo usa o recurso Suporte do Connect para fornecer recurso de bate-papo do Portal de atendimento ao cliente e do Portal de atendimento ao consumidor. Você também pode habilitar o Virtual Agent para criar ou usar tópicos de chatbot predefinidos (conversas) para seus usuários.
  - Configure a fila de bate-papo do atendimento ao cliente .
  - Adicione um agente ao grupo de atribuição de suporte de bate-papo .
  - Ativar Virtual Agent para Customer Service Management
  - Ativar conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente .
  - Integrar o Virtual Agent do Atendimento ao cliente com o Facebook Messenger .
- Configure o. integração de mídia social recurso para oferecer suporte à resolução de casos por meio de canais de mídia social.
  - Crie um perfil de mídia social para uma conta, contato ou consumidor.
  - Crie uma entrada de log de mídia social para um caso.

Configurando o canal de bate-papo

Configure o canal de bate-papo com ServiceNow® Suporte do Connect recurso. Você também pode habilitar Virtual Agent para criar ou usar tópicos predefinidos do chatbot (conversas) para seus usuários. Você também pode dar aos usuários a opção de alternar para um atendente de um atendente virtual.

Os agentes devem ser adicionados ao grupo de atribuição de suporte de bate-papo do Atendimento ao cliente antes de receber solicitações de bate-papo. Este grupo de atribuição é usado pela fila de bate-papo do Atendimento ao cliente para rotear as solicitações de bate-papo.

Para obter mais informações, consulte Connect Support e Virtual Agent .

Pesquisas pré-bate-papo

Use pesquisas antes do bate-papo para capturar informações preliminares de um cliente. Das respostas recebidas, Atribuição avançada de trabalho(AWA) roteia conversas de bate-papo para filas e grupos apropriados. Antes de entrar em uma conversa de bate-papo, o agente atribuído pode revisar o contexto do problema.

Recursos de pré-bate-papo

As pesquisas pré-bate-papo fornecem as seguintes vantagens que ajudam os agentes a lidar com conversas de bate-papo com eficiência:

Pesquisas pré-configuradas de pré-bate-papo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 pesquisas pré-bate-papo determinam as perguntas pré-bate-papo apresentadas aos usuários. Pesquisas pré-configuradas são ativadas por padrão no sistema de base, mas para evitar conflitos com as configurações anteriores, os clientes que fizeram upgrade precisam ativá-las manualmente. Essas pesquisas pré-configuradas são:

- Pesquisa de pré-bate-papo do CSP - Coleta informações preliminares de clientes conectados.
- Pesquisa de pré-bate-papo anônimo de CSP - Coleta informações preliminares de usuários que não estão conectados.

Você pode definir uma pesquisa diferente ou modificar essas pesquisas predefinidas. Para obter mais informações, consulte Criar pesquisas de bate-papo .

Roteamento de bate-papos para a fila correta

Atribuição avançada de trabalho (AWA) aproveita as informações capturadas por meio de pesquisas pré-bate-papo para rotear um bate-papo para a fila certa. Para obter mais informações, consulte Filas de item de trabalho .

Identificar tópicos relacionados ao problema de bate-papo

Quando os clientes inserem uma resposta à pergunta padrão pré-bate-papo "descreva resumidamente seu problema", Compreensão da linguagem natural pode ajudar a determinar o apropriado Virtual Agent tópico de conversa. Tópicos relevantes são exibidos automaticamente para os usuários finais (solicitantes) em vez de solicitar que eles escolham em uma lista de tópicos de conversa. Para obter mais informações, consulte Defina configurações de intenção do tópico de contexto .

Pré-bate-papo se você tiver atualizado

Se você tiver atualizado seu, algumas configurações precisarão ser definidas ServiceNow® instância. Para obter mais informações, consulte Configure o pré-bate-papo após o upgrade.

Plug-ins

Você deve ativar os plug-ins Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) e Glide Conversation Server (com.glide.cs). Para ativar os plug-ins, consulte Ativar um plug-in .

Tópicos relacionados

Pré-bate-papo do Portal de atendimento ao consumidor

Configure a fila de bate-papo do atendimento ao cliente

Defina os agentes de atendimento ao cliente, as mensagens de bate-papo padrão, a programação e o caminho de escalação para a fila de bate-papo do atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Customer Service Management o canal de comunicação de bate-papo usa ServiceNow Suporte do Connect recurso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Colaborar** > **Administração** > **Filas**.
2. Selecione **Atendimento ao cliente** Na lista Filas de bate-papo.

Tradução automática

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

Formulário de filad de bate-papo

Campo	Descrição
Nome	Nome da fila.
Ativo	Não usado no Connect.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários que contém a equipe de suporte da fila. Qualquer usuário do grupo pode exibir a fila na barra lateral do Connect e aceitar bate-papos. Nenhum outro usuário pode acessar a fila. Este campo deve ser preenchido.
Tempo médio de espera	Tempo médio que leva para um agente aceitar um bate-papo na fila. Este valor é calculado automaticamente. Não edite manualmente.
Confirmar problema	Não usado no Connect.
Escalar para	Fila diferente para a qual um agente pode escalonar um bate-papo. Por exemplo, há uma fila para bate-papos de suporte de alta prioridade. Quando uma fila é definida neste campo, os agentes podem acessar a opção **Escalar** nas conversas.
Resposta inicial do agente	Mensagem que os usuários veem quando um agente aceita o bate-papo. Por exemplo, **Obrigado por entrar em contato com o suporte. Estamos verificando sua pergunta agora e falaremos com você em breve.**
Indisponível	Mensagem que os usuários veem quando tentam iniciar um bate-papo fora da **programação**da fila definida. Você pode usar HTML para formatar a mensagem e incluir links ou mídia.
Questão	Frase inicial que os usuários veem quando iniciam um novo bate-papo na fila. Por exemplo, **Como posso ajudá-lo?**
Programação	Programação que define quando a fila fica disponível. Deixe o campo em branco para disponibilizar a fila o tempo todo. Os usuários não podem iniciar uma nova conversa na fila fora do horário agendado.

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Suporte do Connect

Ativar Virtual Agent para Customer Service Management

Ative o Virtual Agent para CSM para usar os tópicos predefinidos do Virtual Agent do Atendimento ao cliente (conversas do chatbot) projetados para ajudar seus clientes a concluir tarefas comuns de autoatendimento.

Antes de Iniciar

O plug-in do Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) deve ser ativado. Se o Virtual Agent não estiver ativado no momento, entre em contato com ServiceNow para ativá-lo.

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

Ative o plug-in Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente (com.sn_csm.virtualagent) para acessar os tópicos predefinidos do Atendimento ao cliente.

Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente

As conversas predefinidas do chatbot do Virtual Agent do Atendimento ao cliente permitem que seus clientes obtenham ajuda com o produto. A integração dos modelos de Compreensão da linguagem natural (NLU) aos tópicos do chatbot do agente virtual permite que os chatbots analisem, entendam e naveguem o usuário até o tópico certo com base na intenção inferida.

Um tópico de conversa define o diálogo entre o Virtual Agent (chatbot) e o usuário para atingir um objetivo específico.

Ativando conversas do Virtual Agent

O administrador do sistema ou um administrador do agente virtual deve fazer o seguinte para habilitar as conversas do chatbot:

- Habilite o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).
- Habilite o plug-in Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente (com.sn_csm.virtualagent).
- Publicar os seguintes tópicos e blocos de tópicos predefinidos somente leitura do chatbot do virtual agent:

  Nota:
  Você pode duplicar um tópico e personalizá-lo.

  - Verificar o status do caso (modelo)

    Os usuários podem pesquisar casos e verificar o status de um caso existente.

  - Obter ajuda com um produto (modelo)

    Os usuários podem obter ajuda sobre um problema com um produto, pesquisar artigos de conhecimento relevantes ou criar um caso para o problema.

  - Obter ajuda (modelo)

    Este tópico é para usuários que não estão conectados e desejam conversar anonimamente. Os usuários podem usar palavras-chave e pesquisar artigos de conhecimento relevantes ou optar por serem transferidos para um atendente. Você pode integrar este tópico ao Integração de envio de mensagens do Virtual Agent - Facebook para habilitar o bate-papo usando seu aplicativo de envio de mensagens.

  - Obter ajuda com um pedido (modelo)

    Os usuários podem obter ajuda sobre um problema com um pedido existente, pesquisar artigos de conhecimento relevantes ou criar um caso para o problema.

  - Enviar solicitação (modelo)

    Os usuários podem enviar uma solicitação para pesquisar e usar um dos itens do catálogo.

  - Criar Caso

Tradução automática

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

Cria um caso do Virtual Agent quando nenhum tópico relevante para o problema que você tem é exibido.

- Atualizar Caso

  Os usuários podem atualizar um caso do Virtual Agent.

Seus usuários podem executar os tópicos publicados em seu cliente de suporte de bate-papo.

Ativando conversas do Virtual Agent com NLU

- O plug-in Modelo de NLU do Atendimento ao cliente para conversas do Virtual Agent (com.sn_csm.nlu) é habilitado automaticamente quando você habilita o plug-in Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente (com.sn_csm.virtualagent).

  Depois de habilitar o plug-in, você pode exibir as seguintes intenções somente leitura para o NLU do Atendimento ao cliente para modelos VA no Studio:

  - CheckCaseStatus
  - GetHelp
  - GetHelpWithProduct
  - GetHelpWithOrder
  - EnviarRequest

  Cada intenção corresponde a um tópico do chatbot . Para personalizar uma intenção, você pode importação Uma intenção existente do NLU do Atendimento ao cliente para Virtual Agent modelo e, em seguida Vincule o modelo de NLU à intenção associada ao tópico .

- Habilite o NLU da ServiceNow no configurações gerais .

Tópicos relacionados

Obtenha ajuda para usar conversas do Virtual Agent

Compreensão da linguagem natural no Virtual Agent

Integrar Customer Service Management Virtual Agent com Facebook Messenger(Legado)

Integrar o. Atendimento ao cliente Virtual Agent com Facebook Messenger para habilitar conversas de bot no messenger.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

- Instale o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
- Instale o plug-in Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente (com.sn_csm.virtualagent).
- Certifique-se Virtual Agent está integrado ao Facebook Messenger.
- Certifique-se de que você tem o token e o segredo para o mensageiro.

Para obter informações sobre como integrar o. Virtual Agent com Facebook Messenger e para recuperar o token e o segredo do messenger, consulte Configure a integração do Virtual Agent para aplicativos de envio de mensagens do consumidor .

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com esta integração, você pode obter ajuda usando Virtual Agent conversas do chatbot. Para obter mais informações sobre como obter ajuda, consulte Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente .

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_cs_adapter_configuration_page_messenger_list.do`
2. Selecione **sample-fb-messenger-app** .
   Você tem que estar em **Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente** aplicação para editar o registro.
3. Em **ID da página do Messenger** Insira o ID da página do Facebook da sua empresa.
4. Clique com o botão direito do mouse e selecione **Salvar**.
5. Em **Autenticação do provedor** , clique no ícone de informações e abra **Autenticação de mensagem** registro:
   - Vá para **Criação de mensagem de saída** , clique no ícone de informações e abra **Verificação de token** registro.
   - Em **Token** insira o token da aplicação de mensagens.
   - Clique em **Atualizar**.
6. Em **Autenticação de mensagem** registro:
   - Vá para **Verificação de mensagem de entrada** , clique no ícone de informações e abra **Verificação de mensagem de hash** registro.
   - Em **Segredo** insira o segredo do aplicativo para o aplicativo de mensagens.
   - Clique em **Atualizar**.

Configure o pré-bate-papo após o upgrade

Se você tiver atualizado, algumas configurações precisarão ser definidas para usar o pré-bate-papo com eficácia.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre como usar pesquisas pré-bate-papo para capturar informações preliminares de um cliente, consulte Pesquisas pré-bate-papo. Se você tiver atualizado, deverá ajustar manualmente algumas configurações para usar o Pré-bate-papo com mais eficiência.

Procedimento

1. Ative as pesquisas pré-bate-papo predefinidas.
   a. Navegar até **Interfaces conversacionais** > **Pesquisa Antes do Bate-papo**.
   b. Selecione a Pesquisa de pré-bate-papo do CSP, que coleta informações preliminares de clientes conectados.
   c. No formulário, selecione **Ativo** .
   d. Clique em **Enviar**.
   e. Repita este processo para a Pesquisa de pré-bate-papo anônimo do CSP, que coleta informações preliminares de usuários que não estão conectados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Desative que o widget de bate-papo baseado em formulário legado apareça no cabeçalho do portal.
   a. Tipo *sys_properties_list.do* da sua instância.
   b. Pesquise pela propriedade *csp.legacy_chat*.
   c. Defina a propriedade valor como **true**.
   d. Clique em **Atualizar**.
   . **Bate-papo** a opção do cabeçalho do portal está desabilitada.
3. Inclua o widget de bate-papo para aparecer na página do Portal de atendimento ao consumidor.
   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Bate-papo do agente**.
   b. Clique em **Bate-papo do CSP** .
   c. Selecione **Ativo** .
   d. Clique em **Enviar**.
   O ícone Abrir janela de bate-papo que os clientes podem usar para iniciar a pesquisa pré-bate-papo e se conectar com um agente aparecerá no cabeçalho do portal.

Configurando o canal de e-mail

Você pode configurar um canal de e-mail para criar interações ou casos a partir de e-mails de entrada. Interação por e-mail cria interações a partir de e-mails. E-mail para caso cria automaticamente casos a partir de e-mails. O processo de configuração envolve configurar propriedades de e-mail, definir fluxos e configurar notificações.

Interação por e-mail

Interação por e-mail cria uma interação a partir do e-mail do cliente. Associa a conversa por e-mail entre o agente e o cliente ao registro de interação. Se a solicitação do cliente exigir investigação e resolução, um caso será criado. Posteriormente, a comunicação por e-mail é rastreada por meio do registro do caso.

E-mail para o caso

E-mail para caso cria casos a partir de e-mails de clientes de entrada para simplificar o acompanhamento e a resolução de problemas.

Interação por e-mail

Como bate-papo e canais de telefone, Interação por e-mail permite que os agentes gerenciem conversas por e-mail com clientes usando registros de interação. Os agentes podem criar casos quando uma investigação adicional é necessária. Esta abordagem reduz casos desnecessários e fornece um design consistente para interações omnicanal.

Para habilitar Interação por e-mail para Customer Service Management(CSM), configure propriedades do sistema e defina fluxos para processar e-mails de entrada. Esses fluxos determinam como os e-mails são convertidos em interações e, se necessário, em casos.

Habilitar notificações para interações ajuda a manter os agentes informados sobre as respostas de e-mail recebidas do cliente, fornecendo respostas oportunas às consultas do cliente.

Ativar Interação por e-mail para CSM

Ative o. Interação por e-mail para CSM plug-in (sn_eaai_csm) para novo ou existente CSM clientes. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os fluxos são implantados com Interação por e-mail para CSM e estão habilitados por padrão para novo CSM clientes. Os fluxos não estão habilitados por padrão para existentes CSM clientes. Para ativar manualmente os fluxos, Ative um fluxo para Interação de e-mail para CSM

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
   A caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação é exibida.
2. Encontre Interação por e-mail para CSM usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   O app está disponível na seção Aplicações da Store.
3. Para iniciar o processo de instalação, selecione **Instalar** .
   A caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação é exibida.
4. Revise os detalhes da instalação.
5. Verifique se o **Instalar agora** a opção está selecionada.
6. **Opcional:** Se você quiser obter os dados de demonstração, selecione **Carregar dados de demonstração** caixa de seleção.
7. Selecione **Instalar**.

Resultado
. Interação por e-mail para CSM o plug-in foi instalado com sucesso.

Exiba o canal de serviço configurado com Interação por e-mail para CSM

Exiba o canal de serviço configurado durante a instalação do Interação por e-mail para CSM aplicação. Este canal de serviço facilita o roteamento de interações de e-mail por meio da atribuição de trabalho avançada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Canais de Serviço**.
2. Exiba **E-mail** canal de serviço.

Configurar Atribuição avançada de trabalho para rota ing interações por e-mail

Configure Advanced Work Assignment#(AWA) para rotear interações de e-mail automaticamente para seus agentes, com base em sua disponibilidade, capacidade e, opcionalmente, habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O canal de serviço **E-mail** é configurado durante a instalação do Interação por e-mail para CSM aplicação. #Se você quiser criar canais de serviço para e-mail, siga o procedimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usar AWA (Advanced Work Assignment, atribuição avançada de trabalho) recurso para atribuir itens de trabalho automaticamente aos usuários com base em sua disponibilidade e capacidade.

O AWA atribui itens de trabalho usando grupos de atribuição, portanto, é importante que seus usuários e grupos sejam configurados corretamente.

- Determine o grupo de atribuição a ser usado na configuração do canal de serviço do AWA e adicione usuários a este grupo.
- Confirme se os usuários têm pelo menos uma das funções: sn_customerservice.consumer_agent ou sn_customerservice_agent.

A configuração de um canal de serviço envolve várias etapas, que são detalhadas no procedimento. Quando a configuração do canal de serviço estiver concluída, você poderá usar o AWA para atribuir interações de e-mail recém-criadas que não foram atribuídas ou atendem às condições especificadas no canal de serviço.

Procedimento

1. Crie o canal de serviço de e-mail.

a. Navegue até #**Tudo** > **Atribuição de trabalho avançada** > **Configurações** > **Canais de Serviço** > **Novo(a)**

b. Preencha os campos no formulário Canal de serviço.

Formulário do canal de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome do canal de serviço que você está configurando. Por exemplo, E-mail personalizado.
Ordem da caixa de entrada	Ordem na qual os itens do canal aparecem na caixa de entrada do usuário. . **Ordem da caixa de entrada** #o campo é um número inteirotipo de campo . Este campo pode armazenar números inteiros.
Aplicação	Nome da aplicação. Para o canal de interação por e-mail, selecione Interação por e-mail para CSM.
Ativo	Opção de ativação do canal de serviço. Quando você seleciona essa opção, as filas associadas do canal de serviço podem começar a aceitar itens de trabalho.
Descrição resumida	Breve descrição do canal de serviço.
Tabela	Tabela que armazena os registros do canal de serviço. Para rotear interações de e-mail, selecione a tabela de interação.
Atribuir ao campo	Campo que faz referência ao usuário ao qual o item está atribuído. Para a tabela de interação, este campo é **##Campo Atribuído a.** campo (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.

Campo	Descrição
Campo grupo de atribuição	Campo que faz referência ao grupo de atribuição ao qual o item está atribuído. Para a tabela de interação, este campo é **#Campo Grupo de atribuição** campo.
Condição avançada	Condições avançadas que se aplicam ao canal.
Tamanho do item de trabalho padrão	Capacidade de um usuário que será usada se este item de trabalho for atribuído. O padrão é 1.
Capacidade padrão	Número de itens atribuídos automaticamente a agentes (substituições pendentes). O padrão para este campo depende do tipo de item de trabalho.
Condição de utilização	Condição que determina o que constitui um item ativo que conta para a carga de trabalho/capacidade do usuário.

c. Selecione **Enviar**.

O sistema adiciona o canal de interação por e-mail à lista Canais de serviço. Para obter mais informações, consulte Create or configure a service channel .

2. Configure o layout do cartão da caixa de entrada de interação por e-mail.

Nota:
Os layouts da caixa de entrada são configurados durante a instalação do Interação por e-mail para CSM aplicação.

#Se você quiser criar layouts da caixa de entrada, siga o procedimento em Criar ou modificar um layout de caixa de entrada para **E-mail** canal de serviço, disponível por padrão, ou **E-mail personalizado** canal de serviço.

3. Crie uma fila para o canal de serviço de interação por e-mail.

a. Na lista relacionada Fila do canal de serviço, selecione **Novo** .

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de fila

Campo	Descrição
Nome	Nome da fila. Por exemplo, Fila de e-mail.
Descrição resumida	Breve explicação da fila. Por exemplo, "Atribuir interações de e-mail a usuários de front-office".

Para obter mais informações sobre como configurar uma fila, consulte Create a work item queue .

c. Selecione **Enviar**.

4. Crie uma regra de atribuição para a fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Navegue até #**Tudo** > **Atribuição de trabalho avançada** > **Configurações** > **Regras de atribuição** .

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário, preencha os campos.

Nova descrição do campo de regras de atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de atribuição.
Descrição resumida	Breve descrição da regra de atribuição. Por exemplo, atribua as interações de e-mail com base nesta configuração.
Atribuir por	Tipo de atribuição. Selecione **Maior capacidade** , que roteia um item de trabalho para o usuário que tem a maior disponibilidade para lidar com o trabalho.
Permitir que os agentes rejeitem	Opção para permitir que os agentes rejeitem itens de trabalho em sua caixa de entrada.

Para obter mais informações sobre como criar uma regra de atribuição, consulte Configure agent assignment rules .

5. Crie um grupo para a fila.

a. Navegue até #**Tudo** > **Atribuição de trabalho avançada** > **Gestão** > **Grupos.**

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário Grupo, preencha os campos.
Para obter mais informações sobre como criar um grupo, consulte Create or change groups for Advanced Work Assignment queues .

d. Selecione **Enviar**.

e. Selecione o grupo para exibir o formulário Grupo.

f. Na lista relacionada Membros do grupo, adicione usuários ao grupo.

Os usuários que você adiciona ao grupo para a fila Atribuição de interação por e-mail exigem as funções.

- Agente do cliente (sn_customerservice_agent)
- Agente do consumidor (sn_customerservice.consumer_agent)
- Agente AWA (awa_agent)

6. Associe a regra de atribuição à fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas**.

b. Selecione a fila.
Por exemplo, Fila de e-mail.

c. Na lista relacionada Qualificação de atribuição no formulário Fila, selecione **Novo** .

d. Em **Regra de atribuição de agente** , selecione a regra de atribuição.

e. Em **Grupos** , selecione o grupo de atribuição.

f. Selecione **Enviar**.

7. Ative o canal de serviço.

a. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.

b. Selecione **Disponível** estado de presença.

c. Adicione o canal de serviço de e-mail ao **Selecionado** coluna.

d. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Depois que o canal de serviço é ativado, você pode usá-lo para atribuir itens de trabalho. Para obter mais informações, consulte Service channels .

Configure fluxos para e-mails de entrada que criam e atualizam interações

Os fluxos de e-mail padrão ficam disponíveis depois que você ativa o. Interação por e-mail para CSM aplicação. Habilite os fluxos de e-mail para ativar o processamento de e-mail para criação automática e atualização de interações.

- **Criar interação a partir de e-mail** : Cria uma interação do tipo E-mail para cada novo e-mail de entrada de um cliente.
- **Atualizar interação do e-mail** : Atualiza a interação com o e-mail de resposta recebido do cliente.

  Se um e-mail de resposta for recebido em uma interação encerrada, uma nova interação do tipo E-mail será criada. Inclui o link para a interação encerrada anteriormente.

- **Atualizar caso via Resposta para Eaal** : Atualiza o registro do caso com o e-mail de resposta recebido do Cliente no caso.

  Este fluxo cria uma interação do tipo E-mail se um e-mail de resposta for recebido no registro de caso encerrado. A nova interação inclui um link para o caso encerrado.

Como alternativa, os clientes podem usar Ações de entrada para criar e atualizar interações de e-mail.

A ordem de execução dos fluxos de entrada tem precedência maior sobre as ações de entrada, o que significa que, quando um fluxo de e-mail é executado, ele ajuda a impedir a execução de ações de entrada.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um fluxo para Interação por e-mail para CSM

Ativar fluxos para clientes que têm o. Interação por e-mail para CSM aplicação configurada, permitindo automação eficiente do fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para novo CSM clientes, as ações de entrada são ativados por padrão. Existente CSM os clientes devem ativar os fluxos relacionados à interação por e-mail e desativar os fluxos relacionados ao caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Abra um fluxo a partir dos fluxos disponíveis.
   - Criar interação a partir de e-mail
   - Atualizar interação do e-mail
   - Atualizar caso via Resposta para Eaal
3. Selecione **E.** .
4. Selecione a condição do filtro: **.** contém **customerservice@example.com** .

   Nota:
   customerservice@example.com é um exemplo de endereço de e-mail. Especifique o endereço de e-mail real que deve ser configurado como o padrão para criar interações de e-mail.

5. Ative o fluxo selecionado selecionando **Ativar** .

Resultado
Todos os fluxos disponíveis são ativados.

Defina um fluxo personalizado para criar ou atualizar interações de e-mail

Defina processos de negócios relacionados a e-mail usando Workflow Studio. Esta ferramenta permite gerenciar e-mails junto com seus processos de atendimento ao cliente por meio de uma interface visual sem precisar projetar ou solicitar scripts complexos.

Criação de uma interação

Crie um registro de interação para capturar detalhes do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: Workspace_admin, awa_agent, sn_customerservice_consumer_agent ou sn_customerservice_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Crie um fluxo.

   a. Selecione **Flows** (Fluxos).

   b. 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.

c. Selecione **Fluxo**.

d. Em **Nome do fluxo** , insira o nome do fluxo.

e. Selecione o escopo da aplicação na lista de aplicações.

f. Em **Descrição** , insira a descrição.

g. Selecione **Mostrar propriedades adicionais** .
Para saber mais sobre propriedades adicionais, consulte Create a flow in Workflow Studio .

h. Selecione **Build flow** (Criar fluxo).

3. Crie um gatilho.

a. Selecione **Adicione um gatilho** .

b. PESQUISE e selecione **Aplicação** .

c. Selecione **E-mail de entrada**.

d. Selecione Condições de e-mail com **E.** operador.

- Selecione **Tipo** . **recebido** .
- Selecione **Tipo de recebimento** . **Novo** .
- Selecione **.** contém **customerservice@example.com** .

> **Nota:**
> **customerservice@example.com** é um exemplo de endereço de e-mail. Especifique o endereço de e-mail real que deve ser configurado como o padrão para criar interações de e-mail.

e. Deixe o Tipo de registro de resposta como vazio.

f. Clique em **Done** (Concluído).

4. Selecione **Adicione uma Ação, Lógica de Fluxo ou subfluxo** e selecione qualquer uma das opções a seguir.

- Ação
- Lógica de fluxo
- Subfluxo

> **Nota:**
> Depois de criar entradas de ação, você pode selecionar várias ações usando **Selecione Múltiplos** .

5. **Opcional:** Adicionar manipulador de 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.

a. Para habilitar o tratamento de erros, deslize **MANIPULADOR DE ERROS** comutador de alternância.

b. Selecione **Adicione uma Ação, Lógica de Fluxo ou subfluxo** e selecione qualquer uma das opções a seguir.

- Ação
- Lógica de fluxo
- Subfluxo

6. Verifique o fluxo de e-mail e modifique-o, se necessário.
7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Selecione **Ativar**.
9. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Ativar** .

Tópicos relacionados

Create a flow in Workflow Studio

Atualizar uma interação

Modifique os registros de interação existentes, verificando se todos os detalhes de comunicação por e-mail estão atualizados.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, workspace_admin, awa_agent, sn_customerservice_consumer_agent ou sn_customerservice_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Crie um fluxo.

a. Selecione **Flows** (Fluxos).

b. Selecione **Novo**.

c. Selecione **Fluxo**.

d. Em **Nome do fluxo** , insira o nome do fluxo.

e. Selecione o escopo da aplicação na lista de aplicações.

f. Em **Descrição** , insira a descrição.

g. Selecione **Mostrar propriedades adicionais** .
Para saber mais sobre propriedades adicionais, consulte Create a flow in Workflow Studio .

h. Selecione **Build flow** (Criar fluxo).

3. Crie um gatilho.

Tradução automática

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

b. PESQUISE e selecione **Aplicação** .

c. Selecione **E-mail de entrada**.

d. Selecione Condições de e-mail com **E.** operador.

- Selecione **Tipo** . **recebido** .
- Selecione **Tipo de recebimento** . **Resposta** .

e. Deixe o Tipo de registro de resposta como vazio.

f. Clique em **Done** (Concluído).

4. Selecione **Adicione uma Ação, Lógica de Fluxo ou subfluxo** e selecione qualquer uma das opções a seguir.
   - Ação
   - Lógica de fluxo
   - Subfluxo

   Nota:
   Depois de criar entradas de ação, você pode selecionar várias ações usando **Selecione Múltiplos** .

5. **Opcional:** Adicionar manipulador de erros.
   a. Para habilitar o tratamento de erros, deslize **MANIPULADOR DE ERROS** comutador de alternância.
   b. Selecione **Adicione uma Ação, Lógica de Fluxo ou subfluxo** e selecione qualquer uma das opções a seguir.
   - Ação
   - Lógica de fluxo
   - Subfluxo
6. Verifique o fluxo de e-mail e modifique-o, se necessário.
7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Selecione **Ativar**.
9. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Ativar** .

Tópicos relacionados

Create a flow in Workflow Studio

Propriedades do sistema para configuração Interação por e-mail

Você pode gerenciar determinados fluxos de trabalho com base nas propriedades do sistema, como habilitar ou desabilitar a criação de interações de e-mail para usuários convidados. Você pode definir um período de inatividade após o qual as interações de e-mail são encerradas automaticamente.

Navegue até **Todos 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.

Como alternativa, em sua instância, insira sys_properties.list no navegador de filtros e personalize o. Interação por e-mail propriedades do sistema.

Propriedades do sistema para Interação por e-mail

Propriedade	Descrição
sn_eaai_csm.create_interaction_for_non_matched_user	Habilite ou desabilite a criação de interação para um usuário não correspondente. • Tipo: Booliano (verdadeiro falso) • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Todos > Propriedade do sistema > Todas as propriedades** .
sn_eaai_csm.period_of_customer_inactivity_to_close_interaction	Defina o período de inatividade (em dias) após o qual uma interação será encerrada se nenhum e-mail for recebido do cliente. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 5 • Local: **Todos > Propriedade do sistema > Todas as propriedades** .
sn_eaai_csm.email_addresses	Especifique o endereço de e-mail padrão para criar interações de e-mail. Pode conter uma lista separada por vírgulas de endereços de e-mail. Os e-mails enviados para qualquer um dos endereços geram interações por e-mail. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: customerservice@example.com **Nota:** customerservice@example.com é um exemplo de endereço de e-mail. • Local: **Todos > Propriedade do sistema > Todas as propriedades** .

Tópicos relacionados

Display the most recent reply in the Activity stream

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma notificação contínua para interações por e-mail

Configure uma notificação contínua para interações por e-mail. Configure o item de menu em andamento na barra de ferramentas do CSM Espaço configurável para agentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.
2. Na seção Canais de serviço, na lista Disponível, selecione **E-mail** (ou um canal de e-mail personalizado) e. **Bate-papo - Assíncrono** .
3. Adicione os itens selecionados à lista Selecionado.
4. Selecione **Atualizar**.

Permita que os agentes respondam aos clientes com histórico de atividades de e-mail

Permita que os agentes respondam aos clientes com o histórico de atividades de e-mail, que é criado pela incorporação de um script de e-mail em um modelo de cliente de e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Cliente de e-mail** > **Modelos de cliente de e-mail**.
2. PESQUISE e selecione **Resposta por e-mail para o cliente** .

   Nota:
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.

3. Em **HTML do corpo** campo, insira `<div id="collapsible-content">mail_script:get_email_interaction_activity_history_for_reply) </div>`.

   Nota:

   - O número de e-mails no histórico de atividades corresponde ao valor definido na propriedade do sistema, number_of_activity_in_notification.
   - Você também pode criar um modelo de cliente e mapeá-lo para a tabela de interação. Para obter mais informações, consulte Create an email client template .

4. Selecione **Atualizar**.

Resultado
O script get_activity_of_case_and_related_interaction_for_email recupera e formata casos e o histórico de e-mail de interação relacionada, adicionando-o ao cliente de e-mail no espaço do agente. O conteúdo está oculto atrás de reticências em um marcador DIV com o ID "Collapsible-content".

Tópicos relacionados

Envie respostas por e-mail do caso contendo e-mails de interação no histórico 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.

Configure notificações por e-mail para uma interação

Configure a notificação por e-mail para determinar se elas devem ser enviadas para o contato, consumidor ou convidado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Notificações por e-mail que estão disponíveis por padrão:

- Interação criada para o consumidor
- Interação criada para convidado
- Interação criada para contato

Você pode personalizar a notificação existente ou criar uma notificação. Para obter mais informações, consulte Email and SMS notifications .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificações do sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Selecione o ícone Mostrar linha de pesquisa de coluna ( ).
3. Em **Nome** , pesquise qualquer uma das notificações a seguir.
   - Interação criada para o consumidor
   - Interação criada para convidado
   - Interação criada para contato
4. Se você quiser desabilitar as notificações, atualize **Ativo** Para Falso.
   a. Selecione **aqui** .
   b. Desmarque a caixa de seleção **Ativo**.
   c. Selecione **Atualizar**.
5. Se você quiser incluir conteúdo diferente, atualize o modelo de e-mail.
   a. Selecione **O que ele conterá** .
   b. Em **Modelo de e-mail** remova o modelo existente.
   c. PESQUISE e selecione o modelo de e-mail.
   Como alternativa, em **HTML da mensagem** insira o conteúdo do modelo de e-mail.
   d. Selecione **Atualizar**.

Resultado
As notificações por e-mail estão desabilitadas para contato, consumidor ou convidado.

Habilitar Ações recomendadaspara uma interação por e-mail

Ajude o agente a encontrar recursos relevantes com base no contexto de um e-mail habilitando as ações recomendadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações, consulte Configuração da Ações recomendadas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione **Contexto de interação do CSM** .
3. Defina **Ativo** coluna como verdadeira.

Personalize a experiência de interação por e-mail

Personalize a página de registro de interação por e-mail em Construtor de IU para agentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações, Construtor de IU consulteUI Builder .

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > *`Construtor de IU`*.
2. Em Construtor de IU, selecione **Experiências** guia.
3. Na página Experiências, pesquise e selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** .
4. Navegar até **Páginas e variantes** > **Registro** > **Página de interação por e-mail**.
5. Selecione o ícone Abrir menu ( ).
6. Selecione **Variante duplicada** .
   Para obter mais informações, consulte Create a page variant .
7. Na tela Conte-nos sobre sua variante, insira `Página de interação de e-mail personalizada` em **Nome** campo.

   Nota:
   Não mude **Condições** campo.

8. Selecione **Criar**.
   A variante Página é aberta.
9. Selecione a guia **Configurações**.
10. Insira um valor mais baixo em **Pedido** campo.
    Por exemplo, -1100.
11. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
Você pode personalizar a página no construtor de IU.

Personalize o marcador Nova atividade para uma interação por e-mail

Personalize o marcador Nova atividade em Construtor de IU para diferenciar as atividades mais recentes 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
Uma variante duplicada deve ser configurada por um administrador. Se a variante Duplicada não estiver configurada, você não poderá habilitar ou desabilitar o marcador Nova atividade. Para obter mais informações, consulte Personalize a experiência de interação por e-mail.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações, Construtor de IU consulteUI Builder .

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > *Construtor de IU*.
2. Em Construtor de IU, selecione **Experiências** guia.
3. Na página Experiências, pesquise e selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** .
4. Navegar até **Páginas e variantes** > **Registro** > **Página de interação por e-mail**.

   Nota:
   A variante Página de interação por e-mail é a variante recém-criada.

5. Selecione **Editor** .
6. Na seção Conteúdo, pesquise e selecione **Fluxo de atividades 1** .
7. No painel Fluxo de atividades 1, navegue até **Configurar** > **Exibição**

   Nota:
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.

8. Ligue o. **Mostrar novo marcador de atividade** comutador de alternância.
9. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
Você pode exibir o marcador Nova atividade na conversa por e-mail no fluxo de atividades.

Personalize um cabeçalho compacto de e-mail para uma interação por e-mail

Personalize um cabeçalho compacto de e-mail no Construtor de IU para exibir informações como assunto, remetente e destinatário do e-mail em um formato compacto.

Antes de Iniciar
Uma variante duplicada deve ser configurada por um administrador. Se a variante duplicada não estiver configurada, você não poderá habilitar o cabeçalho compacto de e-mail. Para obter mais informações, consulte Personalize a experiência de interação por e-mail.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações, Construtor de IU consulteUI Builder .

Nota:
Por padrão, **Mostrar cabeçalho compacto de e-mail** habilitado para Interação por e-mail para CSM.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > *Construtor de IU*.
2. Em Construtor de IU, selecione **Experiências** guia.
3. Na página Experiências, pesquise e selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** .
4. Navegar até **Páginas e variantes** > **Registro** > **Página de interação por e-mail**.

Nota:
A variante Página de interação por e-mail é a variante recém-criada.

5. Selecione **Editor** .
6. Na seção Conteúdo, pesquise e selecione **Fluxo de atividades 1** .
7. No painel Fluxo de atividades 1, navegue até **Configurar** > **Exibição**

Nota:
Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.

8. Ligue o. **Mostrar cabeçalho compacto de e-mail** comutador de alternância.
9. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
Você pode exibir informações como assunto do e-mail, remetente e destinatário em um formato compacto no fluxo de atividades.

Personalize mostrando uma conversa completa em Construtor de IU

Personalize o recurso Mostrar conversa completa em Construtor de IU para exibir todo o thread de e-mail entre o cliente e o agente.

Antes de Iniciar
Uma variante duplicada deve ser configurada por um administrador. Se a variante duplicada não estiver configurada, você não poderá habilitar Mostrar conversa completa. Para obter mais informações, consulte Personalize a experiência de interação por e-mail.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações, Construtor de IU consulteUI Builder .

Nota:
Por padrão, **Mostrar conversa completa por e-mail** habilitado para Interação por e-mail para CSM.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > *Construtor de IU*.
2. Em Construtor de IU, selecione **Experiências** guia.
3. Na página Experiências, pesquise e selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** .
4. Navegar até **Páginas e variantes** > **Registro** > **Página de interação por e-mail**.

Nota:
A variante Página de interação por e-mail é a variante recém-criada.

Tradução automática

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

5. Selecione **Editor** .
6. Na seção Conteúdo, pesquise e selecione **Fluxo de atividades 1** .
7. No painel Fluxo de atividades 1, navegue até **Configurar** > **Exibição**

Nota:
Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.

8. Ligue o. **E-mail Mostrar conversa completa** comutador de alternância.
9. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
Você pode exibir toda a conversa no fluxo de atividades.

E-mail para o caso

Configure endereços de e-mail que os clientes podem usar para enviar casos para sua equipe. Para ajudar a direcionar casos para equipes específicas, você pode designar endereços de e-mail para produtos específicos. Enquanto os agentes trabalham nos casos, eles também podem enviar e-mails aos clientes com atualizações e soluções propostas.

Customer Service Management usa o. Aplicação Contas de e-mail para criar e manter contas de e-mail. O administrador do sistema pode criar vários endereços de e-mail de entrada que os clientes podem usar para se comunicar com os agentes de atendimento ao cliente. O administrador do sistema também pode criar um endereço de e-mail de saída.

Depois que os endereços de e-mail de entrada e saída são criados, o administrador do sistema pode definir as seguintes propriedades para o canal de comunicação por e-mail:

- Estabeleça um dos endereços de e-mail de entrada para criar automaticamente um caso.
- Habilite um prefixo para incluir na linha de assunto de um e-mail para qualquer um dos endereços de e-mail de entrada que cria automaticamente um caso.
- Crie casos para clientes que não estão no sistema no momento.

O administrador do sistema também pode criar uma configuração de canal para associar qualquer um dos endereços de e-mail de entrada a produtos específicos.

Tópicos relacionados

Configure um endereço de e-mail para um produto

Contas de e-mail

Configure um endereço de e-mail para um produto

Configure um endereço de e-mail que crie um caso para um produto específico.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie uma configuração que vincule um produto a um endereço de e-mail específico. Esta configuração é criada na tabela Configuração de canal (sn_customerservice_channel_config).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Canais**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Configurações de canal, preencha os campos.

Formulário Configurações de canal

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de e-mail.
Tipo de Canal	Tipo de configuração. Defina este campo como **E-mail**
Produto	Modelo de produto associado a esta configuração de e-mail.
Ativo	Opção para ativar a configuração de e-mail.
Endereço de e-mail	Endereço de e-mail para esta configuração. Insira um dos endereços de e-mail de entrada que o administrador criou usando a aplicação Contas de e-mail.

4. Selecione **Enviar**.

Configure um prefixo de linha de assunto do e-mail

Configure um prefixo a ser incluído em uma linha de assunto de e-mail que cria um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Em **Formato de prefixo de assunto do e-mail para o novo caso** , insira o prefixo.
   O prefixo padrão é **Caso:** .
3. Selecione **Save** (Salvar).

Propriedades de e-mail do atendimento ao cliente

Usuários com a função de administrador do sistema podem definir várias propriedades para Customer Service Management canal de comunicação por e-mail.

Depois de criar os endereços de e-mail de entrada e saída que os clientes usam para se comunicar com os agentes de atendimento ao cliente, o administrador do sistema pode definir as seguintes propriedades específicas de e-mail.

Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades** para acessar essas propriedades.

Customer Service Management propriedades de e-mail

Propriedade	Definição
Endereço de e-mail do caso [glide.cs.email.case_queue_address]	Um dos endereços de e-mail de entrada que cria automaticamente um caso de atendimento ao cliente.

Tradução automática

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

Customer Service Management propriedades de e-mail

Propriedade	Definição
	Para e-mails de entrada, o sistema verifica o endereço para ver se ele corresponde ao endereço no **Endereço de e-mail do caso** propriedade. Em caso afirmativo, o sistema criará um caso de atendimento ao cliente. Se não corresponder ou se esta propriedade não estiver definida, o sistema verificará **Formato de prefixo de assunto do e-mail para o novo caso** propriedade.
Formato de prefixo do assunto do e-mail para o novo caso [glide.cs.email.new_case_prefix]	O prefixo incluído na linha de assunto de um e-mail para qualquer um dos endereços de e-mail de entrada que cria automaticamente um caso de atendimento ao cliente. Este campo é definido automaticamente como **Caso:** como o prefixo padrão.
Criar caso para usuário não correspondido [sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user]	Habilite a criação de novos casos de atendimento ao cliente quando e-mails forem recebidos de usuários com endereços de e-mail que não existem no momento no sistema.
Número de atividades [number_of_activities_in_notification]	Indica o número de atividades (e-mails e comentários) no histórico de atividades que estão incluídas nas notificações e respostas por e-mail. O valor padrão é 3.
Incluir e-mails do sistema em notificações por e-mail [include_system_emails_in_notification]	Indica se os e-mails do sistema estão incluídos nas notificações por e-mail. O valor padrão é falso.
Número de atividades em resposta number_of_activity_in_reply	Número de comentários e e-mails adicionais incluídos nos modelos Responder/Responder a Todos (-1 significa Todos)
Notificações de histórico de e-mail	Por padrão, o histórico de e-mail mostra as últimas três mensagens no registro do caso. Para mostrar todas as atividades em um registro de caso em respostas por e-mail e notificações por e-mail, adicione este script mail_script:get_emails_comments_activity_history] para a propriedade do sistema de resposta de e-mail (resposta recebida) e a propriedade do sistema caso comentado (case.commented.for.customer). Para obter mais informações, consulte Configurar notificações por e-mail e comentários .

Desabilitar respostas de e-mail do fluxo de atividades do caso

Desabilitar respostas de e-mail do fluxo de atividades do caso. Impedir que os agentes interajam indo diretamente com os clientes.

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 agentes de atendimento ao cliente podem responder a casos usando opções em um thread de e-mail do cliente em vez de precisar usar outro cliente de e-mail. Os agentes podem usar **Resposta** , **Responder a todos** e **Encaminhar** botões no fluxo de atividades do caso para responder aos e-mails do cliente.

Você pode desabilitar esse recurso e ocultar esses botões no Espaço do agente ou no aplicativo Espaço do espaço configurável.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira `sys_properties.list` .
   A página Propriedades do sistema é aberta.
2. Selecione **Novo**.
3. Crie uma propriedade do sistema com o nome *`sn_agent_workspace.activity_email_options_enabled`*.
4. Defina o valor como falso.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado

Usuários com a função sn_customerservice_agent agora não podem responder ou encaminhar e-mails.

Configure regras para e-mails de entrada que criam e atribuem casos

Crie seus processos de negócios relacionados a e-mail usando fluxos de e-mail de entrada. Depois de receber um e-mail em um endereço de e-mail de suporte especificado, você pode definir regras para criar casos e atribuir os casos a equipes específicas.

Em versões anteriores, os e-mails de entrada eram processados por meio de ações de e-mail de entrada. Os administradores criaram ações de e-mail separadas para oferecer suporte a diferentes fluxos de negócios usando scripts.

Fluxos de e-mail de entrada Forneça recursos de configuração avançados para gerenciar e-mails junto com seus processos de atendimento ao cliente por meio de uma interface visual do Flow Designer. Os gerentes de negócios podem definir fluxos de e-mail de entrada sem precisar depender de administradores ou desenvolvedores para escrever scripts complexos. Os fluxos de e-mail usam lógica condicional para incorporar vários processos de negócios em um fluxo.

Nota:

. **Condições de e-mail** em **E-mail de entrada** os gatilhos são distinção entre maiúsculas e minúsculas . Revise as condições do Flow Designer e considere as opções de minúsculas e maiúsculas, dependendo de como o remetente coloca o endereço de e-mail nos cabeçalhos.

Os seguintes exemplos de fluxos de e-mail estão disponíveis por padrão depois que você ativa o. Customer Service Management plug-in. Habilite os fluxos de e-mail para ativar as regras de processamento de e-mail para criar e atualizar casos automaticamente.

- Criar caso a partir de e-mail
- Atualizar caso usando Resposta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 execução a ordem dos fluxos de e-mail de entrada leva uma precedência mais alta do que as ações de entrada (ou seja, se um fluxo de e-mail for executado, ela evitar execução de ações de entrada).
- O usuário que envia um e-mail deve ter as funções necessárias para executar as operações especificadas no fluxo, ou então a operação é interrompida durante a execução.

Os exemplos de fluxos de e-mail a seguir são instalados com a plataforma . Esses fluxos não são Necessário para qualquer uma das regras de processamento de e-mail do CSM:

- Lidar com respostas de e-mail
- Registrar um problema

Tópicos relacionados

Defina regras para processar e-mails de entrada

Ativar a Gestão de atendimento ao cliente

Defina regras para processar e-mails de entrada

Defina seus processos de negócios relacionados a e-mail usando fluxos de e-mail de entrada. Gerencie e-mails junto com seus processos de atendimento ao cliente por meio de um visual **Flow Designer** interface sem precisar projetar ou solicitar scripts complexos.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os fluxos de e-mail usam lógica condicional para incorporar vários processos de negócios em um fluxo. Ao projetar fluxos de e-mail de entrada, observe o seguinte:

- A ordem de execução dos fluxos de e-mail de entrada tem precedência maior do que as ações de entrada. Ou seja , se um fluxo de e-mail for executado, ele impedirá a execução de ações de entrada .
- O usuário que envia um e-mail deve ter as funções necessárias para executar as operações especificadas no fluxo ou a operação será interrompida.

Procedimento

1. Crie um fluxo de e-mail de entrada.

   a. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Flow Designer** > **Fluxos de E-mail de Entrada**.

   b. Selecione um fluxo padrão.

      Os fluxos disponíveis são:

      - Criar caso a partir de e-mail quando um usuário enviar um novo e-mail
      - Atualize um caso ao usar a opção de resposta

   c. Selecione **E-mail de entrada** gatilho.

   d. Modifique as condições de filtro de e-mail padrão ou selecione **Novos critérios** para adicionar 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.

e. Selecione uma tabela Tipo de registro de resposta.

f. Clique em **Done** (Concluído).

2. Edite o fluxo.
   a. Selecione uma ação existente e expanda-a.
   b. Forneça informações para a ação ou selecione . para adicionar uma nova ação, lógica de fluxo ou subfluxo.
   c. Clique em **Done** (Concluído).
3. Finalize a regra.
   a. Verifique o fluxo de e-mail e modifique-o, se necessário.
   b. Selecione **Save** (Salvar).
   c. Selecione **Ativar**.
4. Clique em **Ativar**.
   O fluxo de e-mail de entrada definido está ativado.

Resultado

O fluxo de e-mail de entrada definido está ativado.

Tópicos relacionados

Como criar fluxos

Criando ações personalizadas

Configurar notificações por e-mail e comentários

Adicione um script à resposta por e-mail ou ao modelo de comentário de caso para incluir todas as atividades (e-mails e comentários) em um registro de caso nas respostas por e-mail e nas notificações por e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Atualizar notificações de comentário.
   a. Navegar até **Tudo** > **Notificações do sistema** > **Notificações**.
   b. Em **Modelo de e-mail** , insira `case.commented.for.customer` .
   c. Em *`case.commented.for.customer`* propriedade do sistema, adicione o script a seguir ao **HTML da mensagem** campo: `mail_script:get_emails_comments_activity_history]` .
   d. Salve o campo.
2. Atualizar notificações por e-mail.
   a. Navegar até **Tudo** > **Modelos de cliente de e-mail** > **Responder**.
   b. Em *`reply-recieved`* propriedade do sistema, adicione o script a seguir ao **HTML do corpo** campo: `mail_script:get_emails_comments_activity_history]` .
   c. Salve o 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.

Resultado
Todos os e-mails e comentários agora estão incluídos nas respostas e notificações de e-mail.

Envie respostas por e-mail do caso contendo e-mails de interação no histórico de atividades

Inclua e-mails de interações relacionadas nas respostas de e-mail de caso do agente para fornecer o contexto completo das comunicações por e-mail anteriores. O histórico é criado pela incorporação de um script de e-mail em um modelo de cliente de e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Cliente de e-mail** > **Modelos de cliente de e-mail**.
2. PESQUISE e selecione **resposta para atendimento ao cliente** .

   Nota:
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.

3. Na guia Conteúdo, em **HTML do corpo** campo, insira `<div id="collapsible-content">mail_script:get_activity_of_case_and_related_interaction_for_email) </div>`.

   Nota:
   - O número de e-mails no histórico de atividades corresponde ao valor definido nas propriedades do sistema, *`include_system_emails_in_notification and number_of_activities_in_reply`*.
   - Você também pode criar um modelo de cliente e mapeá-lo para a tabela de interação. Para obter mais informações, consulte Create an email client template .

4. Selecione **Atualizar**.

Resultado
O script get_activity_of_case_and_related_interaction_for_email recupera e formata casos e o histórico de e-mail de interação relacionada, adicionando-o ao cliente de e-mail no espaço do agente. O conteúdo está oculto atrás de reticências em um marcador DIV com o ID "Collapsible-content".

Tópicos relacionados

Permita que os agentes respondam aos clientes com histórico de atividades de e-mail

Configurar o canal telefônico

Configure o suporte por telefone para clientes com CTI (Computer Telephony Integration) e OpenFrame.

Crie uma configuração OpenFrame

Esta configuração especifica as configurações da janela OpenFrame, bem como a URL a ser iniciada no OpenFrame.

Configurar eventos OpenFrame

Use eventos OpenFrame para obter uma melhor integração entre Advanced Work Assignment (AWA) e Computer Telephony Integration (CTI) e auxiliar no roteamento de chamadas aprimorado.

Tradução automática

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

Notificar

Crie uma configuração OpenFrame

Esta configuração especifica as configurações da janela OpenFrame, bem como a URL a ser iniciada no OpenFrame.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como parte da configuração do OpenFrame, os usuários com a função de administrador podem selecionar um ou mais grupos de usuários. O acesso à configuração é limitado aos usuários que têm a função de usuário openframe e que pertencem aos grupos selecionados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OpenFrame** > **Configurações** Para exibir a lista Configurações do OpenFrame.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário Configuração do OpenFrame

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração do OpenFrame.
Título	O título que aparece no cabeçalho da janela OpenFrame.
Legenda	A legenda que aparece no cabeçalho da janela OpenFrame.
Ordem	O número do pedido da configuração. Se os usuários tiverem várias configurações OpenFrame, eles só poderão acessar a configuração com o menor número de ordem. **Nota:** Ao atualizar, o **Pedido** O campo da configuração OpenFrame padrão existente está definido como 1.
Habilitar exibição recolhida	Habilita o recurso Expandir e recolher para a janela OpenFrame. Quando recolhido, os usuários ainda podem acessar ações de controle de chamadas. A configuração padrão é **Falso** .
Mostrar indicador de presença	Habilita o indicador que exibe a disponibilidade do agente.
Grupo de Usuários	Os grupos de usuários selecionados para esta configuração. O acesso a esta configuração é limitado aos usuários que têm a função de usuário openframe e que pertencem aos grupos selecionados. **Nota:** Se você não selecionar nenhum grupo, a configuração estará disponível para todos os usuários com a função de usuário openframe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
URL	O URL a ser iniciado no OpenFrame. Este URL pode ser um caminho absoluto ou um caminho relativo à instância da ServiceNow.
Ativo	Denota esta configuração como ativa.
Largura	A largura da janela OpenFrame.
Altura	A altura da janela do OpenFrame, não incluindo a altura do cabeçalho do OpenFrame.
Classe do Ícone	A classe de ícones usada para a janela OpenFrame (retina-icons.css). Oferece suporte somente aos valores icon-phone e icon-video.
Ícone do Título	O ícone exibido no cabeçalho da janela OpenFrame.
Configuração	Pode ser usado para armazenar qualquer cadeia de caracteres codificada JSON.

Nota:
Vários campos no formulário Configuração do OpenFrame também podem ser definidos usando a API do OpenFrame. Estes campos incluem: **Título** , **Legenda** , **Largura** , **Altura** e **Ícone de título** .

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

OpenFrameAPI - Cliente

Eventos do OpenFrame para itens de trabalho, presença do agente e interações

Use eventos OpenFrame para obter uma melhor integração entre Atribuição avançada de trabalho(AWA) e integração de telefonia por computador (CTI) e auxílio no roteamento de chamadas aprimorado.

Os eventos OpenFrame são habilitados por padrão quando o administrador instala o plug-in Openframe (com.sn_openframe) e o plug-in Advanced Work Assignment for CSM (com.sn_csm.awa).

Nota:
O plug-in Advanced Work Assignment for CSM (com.sn_csm.awa) é instalado automaticamente com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

Como um desenvolvedor de CTI, certifique-se de assinar os eventos a seguir usando o método de assinatura da openFrameAPI. Para obter mais informações, consulte OpenFrameAPI - Cliente .

Eventos OpenFrame

Evento	Descrição
openframe_awa_agent_presence	Os eventos são enviados para o OpenFrame quando o estado de presença de um agente muda.
openframe_awa_workitem_offered	Os eventos são enviados para o OpenFrame quando um item de trabalho é oferecido a um agente.
openframe_awa_workitem_accepted	Os eventos são enviados para o OpenFrame quando um item de trabalho é aceito por um 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.

Eventos OpenFrame

Evento	Descrição
openframe_awa_workitem_rejected	Os eventos são enviados para o OpenFrame quando um item de trabalho é rejeitado por um agente.
openframe_agent_off_interaction	Os eventos são enviados para o OpenFrame indicando a presença de um agente no bate-papo como desativado ou disponível.

Adicione e ative uma configuração OpenFrame navegando até **OpenFrame** > **Configurações**. Para obter mais informações, consulte Crie uma configuração OpenFrame.

Cargas de amostra

Consulte as cargas úteis de amostra para cada evento, conforme descrito na tabela a seguir.

Eventos e suas cargas úteis de amostra

Evento	Cargas de amostra

openframe_awa_agent_presence	{
	"result":{
	"presence":{
	"name":"Available",
	"sys_id":"0b10223c57a313005baaaa65ef94f970",
	"available":true,
	"channels":[
	{
	"name":"Case",
	"available":true,
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7",
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Phone",
	"available":true,
	"sys_id":"f6281cc39335330090813a53177ffb32",
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Chat",
	"available":true,
	"sys_id":"27f675e3739713004a905ee515f6a7c3",
	"restrict_update":false
	}
	]

Tradução automática

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

Eventos e suas cargas úteis de amostra

Evento	Cargas de amostra

	<pre>}
	}
	}</pre>

openframe_awa_workitem_offered	<pre>{
	"result": {
	"workItem": {
	"sys_id":
	"14c86c40a1650610f87701807d9bc0be",
	"size": 1,
	"serviceChannel": {
	"name": "Chat",
	"sys_id":
	"27f675e3739713004a905ee515f6a7c3"
	},
	"document": {
	"sys_id":
	"aa582040a1650610f87701807d9bc076",
	"table": "interaction"
	},
	"previousWorkItem":
	"7c78a440a1650610f87701807d9bc02b",
	"isQueueTransferred": true,
	"isAutoAccepted": true
	}
	}
	}</pre>

openframe_awa_workitem_accepted	<pre>{
	"result": {
	"workItem": {
	"sys_id":
	"14c86c40a1650610f87701807d9bc0be",
	"size": 1,
	"serviceChannel": {
	"name": "Chat",
	"sys_id":
	"27f675e3739713004a905ee515f6a7c3"
	},
	"document": {
	"sys_id":
	"aa582040a1650610f87701807d9bc076",
	"table": "interaction"
	},
	"previousWorkItem":
	"7c78a440a1650610f87701807d9bc02b",
	"isQueueTransferred": true,
	"isAutoAccepted": true
	}</pre>

Tradução automática

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

Eventos e suas cargas úteis de amostra

Evento	Cargas de amostra
	} }

openframe_awa_workitem_rejected	{
	"payload":{
	"workItem":{
	
	"sys_id":"66c4071d1bf66410b8e3ea06624bcb59",
	"size":1,
	"serviceChannel":{
	"name":"Case",
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7"
	},
	"document":{
	
	"sys_id":"b6a4c31d1bf66410b8e3ea06624bcb93",
	"table":"sn_customerservice_case"
	},
	"rejection":{
	"reason":"Not my expertise",
	
	"sys_id":"31e3fa29b38023002e7b6e5f26a8dc17"
	}
	}
	}
	}

openframe_agent_off_interaction	{
	"result":{
	"interaction":{
	
	"sys_id":"da1dc9651bbe6410b8e3ea06624bcb51",
	"number":"IMS0000050",
	"type":"chat",
	"reason":"INTERACTION_INACTIVE"
	}
	}
	}

Tópicos relacionados

Visão geral do OpenFrame

Integração de mídia social

Resolução de casos de suporte por meio de canais de comunicação de mídia social.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 trabalhar com clientes ou consumidores para criar e resolver casos, os agentes podem selecionar **Social** Como o canal de comunicação e adicione um perfil social ao formulário de caso. Qualquer comunicação com clientes ou consumidores que ocorra por meio de mídias sociais é registrada no formulário de caso em **Logs sociais** lista relacionada.

Os gerentes de atendimento ao cliente podem criar um ou mais perfis sociais para um usuário gravando as informações do perfil social de um usuário em um canal de mídia social específico, como Twitter ou Facebook. Os gerentes podem criar perfis sociais para contas, contatos e consumidores do **Perfis Sociais** lista relacionada no formulário entidade. Os agentes têm acesso somente leitura a esses perfis.

integração com Customer Service Management

O canal de comunicação de mídia social está integrado ao seguinte Customer Service Management Formulários: Caso, Conta, Contato e Consumidor.

No formulário Caso, **Canal** o campo inclui **Social** opção. Selecionar esta opção adiciona **Perfil social** Campo para o formulário Caso, no qual você pode selecionar um canal de mídia social específico. . **Logs sociais** a lista relacionada captura os detalhes das conversas de mídia social.

Os formulários Conta, Contato e Consumidor incluem **Perfis Sociais** lista relacionada. Os gerentes de atendimento ao cliente podem criar um ou mais perfis para cada uma dessas entidades.

Plug-ins

O plug-in Integração social do Atendimento ao cliente (com.sn_cs_social) é ativado como parte do Customer Service Management plug-in.

Tabelas

O plug-in de mídia social do Atendimento ao cliente adiciona as tabelas a seguir.

Customer Service Management Tabelas de plug-in de mídia social

Tabela	Descrição
Canais Sociais [sn_app_cs_social_social_channel]	Armazena os canais sociais, que são trazidos pela ferramenta de integração social.
Perfis Sociais [sn_app_cs_social_social_profile]	Armazena os perfis sociais criados para cada contato do cliente ou consumidor.
Logs Sociais [sn_app_cs_social_social_log]	Armazena os detalhes das conversas de mídia social relacionadas a casos.

Chat Zoom Connector

Resolva problemas rapidamente e interaja melhor com os clientes com opções de compartilhamento de vídeo e tela em Zoom usando o. ServiceNow® Chat Zoom Connector 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.

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

. Chat Zoom Connector o aplicativo integra o canal de comunicação de bate-papo com o. Notify canal de comunicação gerenciando e iniciando um Zoom reunião diretamente de um bate-papo. Um registro de interação é criado para cada Zoom reunião iniciada a partir de um bate-papo.

Como agente, você pode usar Chat Zoom Connector aplicação a ser iniciada Zoom reuniões de um bate-papo do cliente e, opcionalmente, gravar a reunião.

Como gerente de agentes, você pode acessar um registro de interação do tipo Zoom Para exibir os detalhes da reunião, como URL da reunião, participantes e gravação.

Como cliente, você pode ingressar em um Zoom reunião com um agente, independentemente de você ter um Zoom conta.

Para começar a usar a aplicação Chat Zoom Connector, consulte Como configurar o Chat Zoom Connector.

Principais recursos

- Iniciar Zoom Reuniões usando a lista Ações rápidas em bate-papos.
- Rastrear Zoom reuniões como interações no ServiceNow plataforma.
- Rastreie participantes em Zoom reuniões.
- Publique a gravação da reunião no fluxo de atividades de interação.

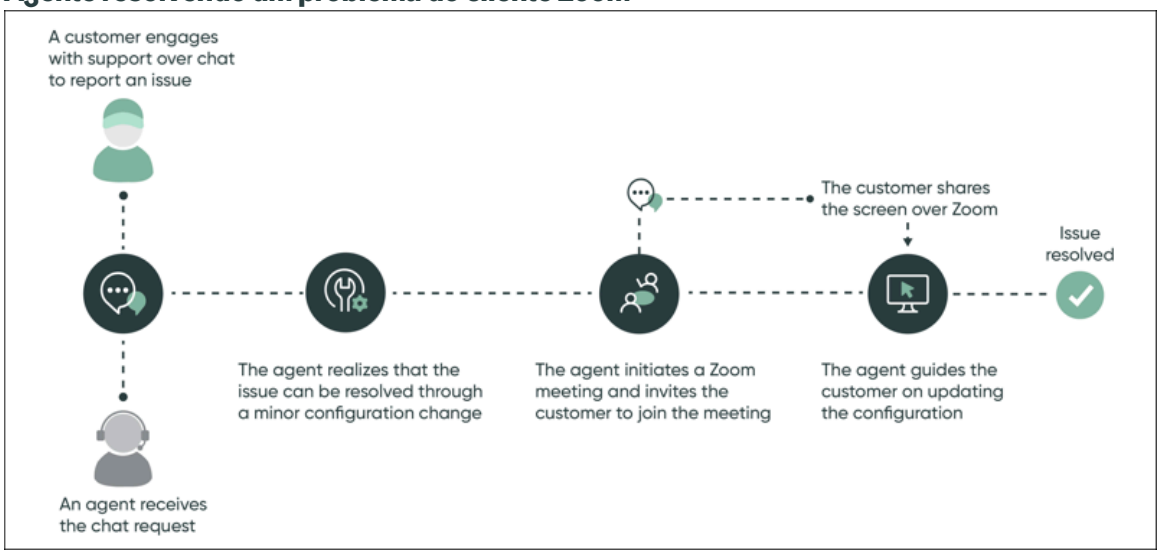
Cenário de exemplo

O cenário de exemplo a seguir mostra o uso do Chat Zoom Connector na resolução de um problema de configuração com um agente iniciando um Zoom reunião diretamente de um bate-papo 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.

Agente resolvendo um problema do cliente Zoom



1. Um cliente interage com o Suporte por bate-papo para relatar um problema de um produto.
2. Um agente recebe a solicitação de bate-papo e percebe que o problema pode ser resolvido por meio de uma pequena mudança de configuração.
3. O agente inicia um Zoom Usando a lista Ações rápidas no bate-papo e convida o cliente a ingressar na reunião.

   Nota:
   O cliente não precisa de um Zoom conta para ingressar na reunião.

4. O cliente compartilha a tela Zoom e o agente orienta o cliente na atualização da configuração e resolve o problema.

Como configurar o Chat Zoom Connector

Instale e configure o. Chat Zoom Connector aplicação para interagir com os clientes usando Zoom reuniões iniciadas a partir de um bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa fornece etapas gerais para configurar o. Chat Zoom Connector aplicação para iniciar Zoom reuniões de um bate-papo.

Procedimento

1. Integrar o. Zoom conta da sua empresa com seu ServiceNow instância usando Zoom spoke.
   Para obter mais informações, consulte Configure o spoke do Zoom .
2. Configure o Conector do Notify Zoom no Zoom para associar o. Notify canal de comunicação com Zoom reuniões.
   Os detalhes da chamada em conferência do Zoom As reuniões são armazenadas na tabela Chamadas em conferência do Notify [notify_conference_call]. Para obter mais informações, consulte Configurar o Conector do Notify Zoom .
3. Instale o aplicativo Chat Zoom Connector.
   Para mais informações, consulte Instalar uma aplicação da 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.

Nota:
. Chat Zoom Connector a aplicação instala o. `CSMZoomInteractionImpl` inclusão de script, que é pré-configurada para Atendimento ao cliente aplicação. Ele também instala o. `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` ponto de extensão, que permite a cópia de todos os campos específicos da aplicação do registro de interação de bate-papo primário para Zoom registro de interação. Para obter mais informações, consulte Configure valores de campo específicos da aplicação para Zoom interações.

4. Ativar a ação rápida Zoom.
   Para obter mais informações, consulte Ative a ação rápida para Zoom reuniões.

Tópicos relacionados

Chat Zoom Connector

Como usar o Chat Zoom Connector

Configure valores de campo específicos da aplicação para Zoom interações

Use pontos de extensão com script para habilitar a cópia de valores de campos específicos da aplicação para registros de interação Zoom reuniões iniciadas a partir de bate-papos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Instale o aplicativo Chat Zoom Connector. Para mais informações, consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode habilitar a cópia de todos os campos específicos da aplicação de um registro de interação de bate-papo primário para o seu Zoom registro de interação usando `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` ponto de extensão. O bate-papo primário é o bate-papo do qual o Zoom a reunião foi iniciada.

Usando pontos de extensão, você pode facilmente integrar personalizações sem ter que alterar o código de base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Uma implementação está disponível no sistema de base para pontos de extensão com script. Você pode modificar os dados e adicionar campos adicionais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Em **Nome da API** , pesquise e selecione **sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint** .
3. No formulário Ponto de extensão, selecione uma inclusão de script para usar `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` ponto de extensão.
   - Crie e registre uma inclusão de script personalizada.

     Para obter mais informações, consulte Como registrar inclusões de script personalizadas nos pontos de extensão com 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.

- Modifique a inclusão de script existente acessando a lista relacionada "Implementações" e selecionando uma inclusão de script na coluna **Classe**. As inclusões de script são exibidas no **Classe** coluna.

  Nota:
  Por padrão, o `ZoomInteractionExtPoint` e. `CSMZoomInteractionImpl` inclusões de script que usam `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` Os pontos de extensão estão disponíveis para Global e Chat Zoom Connector aplicações.

  - . `ZoomInteractionExtPoint` A inclusão de script para a aplicação Global copia os valores de campo do registro de interação de bate-papo primário para Zoom registro de interação.
  - . Atendimento ao cliente o aplicativo está instalado, o `CSMZoomInteractionImpl` inclusão de script para Chat Zoom Connector a aplicação copia o valor do **Consumidor** , **Conta** e **Contato** Campos do registro de interação do bate-papo primário para o registro de interação do Zoom. . `CSMZoomInteractionImpl` a inclusão de script está disponível somente quando Atendimento ao cliente a aplicação está instalada.

4. Inclua campos específicos da aplicação adicionando `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` ponto de extensão na inclusão de script.
   Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possuir o menor número de ordem será executada primeiro.
5. No formulário Ponto de extensão, selecione **Atualização** .

Ative a ação rápida para Zoom reuniões

Ative a ação rápida Zoom para iniciar Zoom reuniões usando a ação rápida de um bate-papo.

Antes de Iniciar
Instale o aplicativo Chat Zoom Connector. Para mais informações, consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, a ação rápida Zoom está inativa. Ative esta ação rápida para permitir que os agentes iniciem Zoom reuniões de um bate-papo.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Ações Rápidas** > **Ações**.
2. Em **Nome** , pesquise e selecione **Zoom** .
3. No formulário Ação rápida, selecione **Ativo** caixa de seleção.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Por padrão, a ação rápida Zoom é associada a bate-papos quando Chat Zoom Connector a aplicação está instalada. Além disso, se a aplicação do canal de serviço de SMS conversacional estiver instalada, a ação rápida também será associada às conversas por SMS. Para obter mais informações, consulte Canal de serviço de SMS conversacional e. Ações rápidas .

Tradução automática

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

Entenda as fases envolvidas na configuração App de mensagens de interação antes de adicioná-lo ao portal da web de atendimento ao cliente.

Depois de instalar o. App de mensagens de interação em sua instância, você está pronto para configurá-lo. Você também pode assistir a. vídeo da academia para entender a funcionalidade geral do App de mensagens de interação.

O processo de configuração envolve as seguintes tarefas:

1. Instalar a aplicação App de mensagens de interação em ServiceNow® Store.
2. Criar App de mensagens de interação módulo.
   - Configure o tema e o estilo de como App de mensagens de interação aparece para seus clientes
   - Configure como App de mensagens de interação se comporta quando seu cliente o usa
   - Configure como App de mensagens de interação funciona para seus clientes

   Para obter mais informações, consulte Como configurar o App de mensagens de interação.
3. Crie provedores de identidade para habilitar uma experiência de usuário autenticado. Consulte Crie um provedor de identidade (IdP) para App de mensagens de interação.

   Se você quiser habilitar somente uma experiência de usuário convidado para seu portal de atendimento ao cliente, ignore esta etapa e prossiga para a etapa 4.
4. Crie regras de compartilhamento de recursos de origem cruzada (CORS) para a REST API. Consulte Configure uma regra CORS para App de mensagens de interação.
5. Adicione cabeçalhos de resposta HTTP para seu App de mensagens de interação. Consulte Criar cabeçalhos de resposta HTTP para App de mensagens de interação.
6. Configure as propriedades do sistema para habilitar o bate-papo do Virtual Agent, SSO de vários provedores e definir um valor de tempo limite da sessão do usuário. Para obter mais informações, consulte Propriedades App de mensagens de interação.
7. Configure um URL personalizado para carregar App de mensagens de interação em sites de terceiros. Para obter mais informações, consulte Habilitar App de mensagens de interação em um site quando os cookies de aplicações de terceiros são bloqueados.
8. Configure o recurso de vinculação profunda para iniciar um recurso especificado em App de mensagens de interação. Para obter mais informações, consulte Recurso de vinculação profunda em App de mensagens de interação.
9. Ativar um App de mensagens de interação módulo.
10. Incorporar App de mensagens de interação em sua aplicação web.
11. Incorporar o Messenger em seu aplicativo para celular iOS nativo usando Now Mobile® SDK. Para obter informações, consulte Incorporar o Engagement Messenger em um aplicativo iOS nativo usando o Now Mobile SDK [KB1587276] artigo no Now Support Base de conhecimento.
12. Incorporar o Messenger em seu aplicativo para celular android nativo usando Now Mobile® SDK. Para obter mais informações, consulte Incorporar o Engagement Messenger em um aplicativo android nativo usando o Now Mobile SDK [KB1587611] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Tradução automática

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

App de mensagens de interação para Customer Service Management

Usando o. ServiceNow® App de mensagens de interação, seus clientes usam o autoatendimento para encontrar as informações ou o serviço de que precisam de suas aplicações da web de terceiros que estão fora do ServiceNow ambiente.

Solicitar aplicativos do 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 .

Benefícios do App de mensagens de interação

Com App de mensagens de interação, você pode gerenciar como seus clientes usam suas aplicações e serviços da web a partir de um local central. Você também pode configurar o comportamento e o estilo do messenger e implantar a configuração nos sites ou sites móveis de sua escolha.

App de mensagens de interação fornece os seguintes benefícios:

- Permita que seus clientes acessem seus serviços de dentro de um messenger integrado em seus sites de terceiros.
- Integre recursos de suporte ao cliente por meio de uma configuração sem código ou com pouco código.
- Atenda às necessidades do cliente mais rapidamente com estes recursos pré-embalados:
  - Gestão de casos, incluindo tipos de caso
  - Solicitações do catálogo de serviços
  - Bate-papo do atendente e virtual
  - Gestão de serviços de campo
  - Agendamento de compromisso para serviço de campo
  - Agendamento de compromisso de balcão de serviços
  - Pesquisa de artigos de conhecimento que é habilitada por ServiceNow® Pesquisa com IA

Para obter mais informações sobre App de mensagens de interação aplicação, consulte Recursos do App de mensagens de interação.

Para começar a usar a aplicação App de mensagens de interação, consulte Configurar App de mensagens de interação..

Recursos do App de mensagens de interação

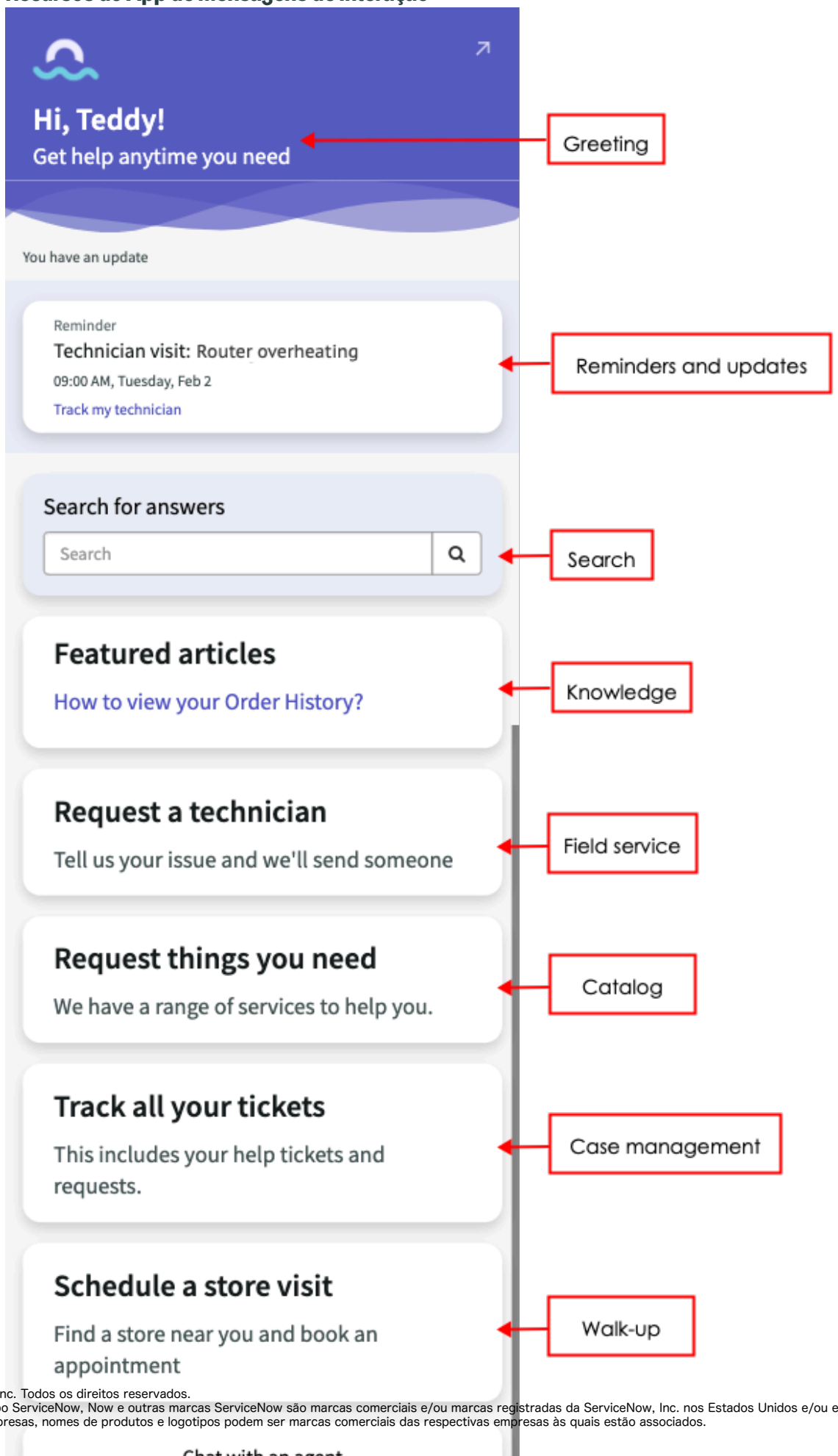
Entenda o que App de mensagens de interação a aplicação pode fornecer aos seus clientes.

Depois de criar e configurar o. App de mensagens de interação, você pode personalizá-lo para seus clientes. Por exemplo, você pode mudar a ordem de exibição de qualquer um desses recursos na página inicial do Messenger. Além disso, você pode habilitar ou desabilitar qualquer um desses recursos para atender às necessidades do seu 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.

Recursos do App de mensagens de interação



Tradução automática

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

Saudação

Você pode exibir a saudação do usuário, que também inclui uma mensagem de saudação, no cabeçalho do messenger. Você pode personalizar a maneira como deseja cumprimentar seus usuários convidados e os usuários que entram no seu site.

Conhecimento

Você pode selecionar uma base de conhecimento para os resultados da pesquisa ou optar por exibir artigos em destaque na página inicial do Messenger. Você também pode adicionar várias bases de conhecimento para atender à sua base de clientes.

Nota:
Para adicionar bases de conhecimento ao App de mensagens de interação, você deve atribuir manualmente a função knowledge_admin ao usuário administrador do Messenger de compromisso [sn_csm_ec.ec_admin].

Pesquisar

. ServiceNow® Pesquisa com IA capacidade que é usada no App de mensagens de interação a aplicação usa as bases de conhecimento que você selecionou para o seu messenger.

Quando um cliente pesquisa informações usando o widget Pesquisar no Messenger, os resultados exibidos são dos artigos nas bases de conhecimento associadas ao módulo do Messenger.

Os clientes podem abrir os artigos nos resultados da pesquisa para obter as informações de que precisam. Eles também podem fornecer feedback ao artigo diretamente do mensageiro para indicar se o artigo foi útil ou não. Este feedback ajuda você a entender quais artigos são mais úteis para que você possa melhorar os artigos que não foram úteis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 plug-in Portal de serviços - Páginas restritas (com.glide.service-portal.pages.restricted) estiver ativado em seu ServiceNow instância, Pesquisa com IA a funcionalidade não funcionará no App de mensagens de interação para usuários não autenticados.

  Se este plug-in não estiver ativado, o Pesquisa com IA a funcionalidade funciona para usuários não autenticados e autenticados.

- Você deve configurar a Pesquisa com IA em seu ServiceNow E, em seguida, habilite os widgets Pesquisa autoantecipada e Assistência à pesquisa com IA para que os usuários não autenticados possam usar o recurso de pesquisa com IA de App de mensagens de interação.

  [store-future: BEGIN review]Para obter mais informações sobre como configurar a Pesquisa com IA para App de mensagens de interação, consulte . [End]

  Para obter mais informações sobre como habilitar widgets Typeahead Search e Assistência de pesquisa com IA para App de mensagens de interação, consulte Habilitar a Pesquisa com IA nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usuários não autenticados .

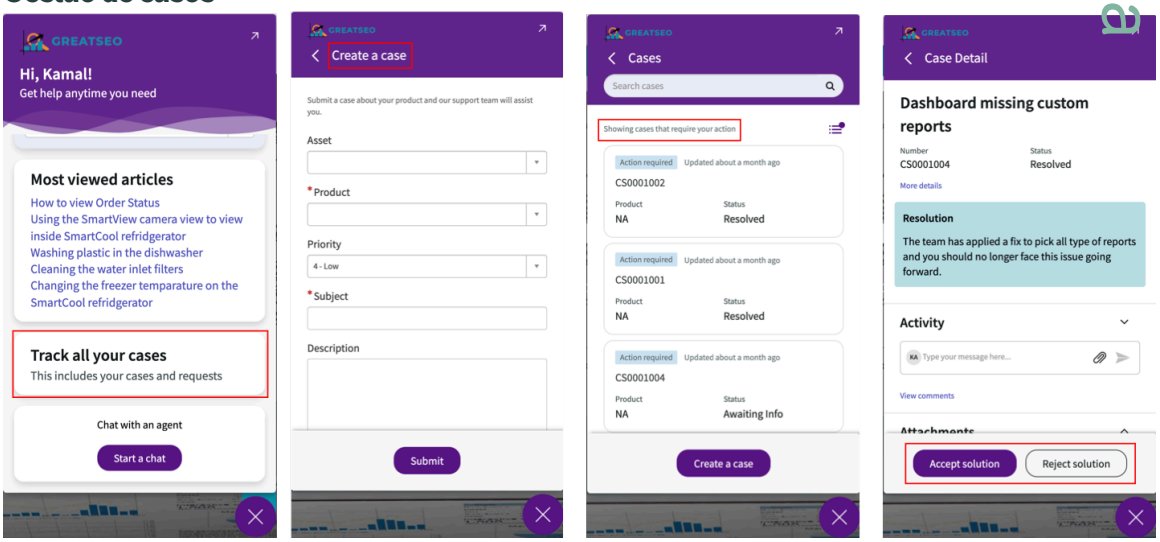
  Para obter mais informações de Pesquisa com IA configuração, consulte Configuração da Pesquisa com IA .

Gestão de casos

Você pode gerenciar seus casos de cliente no Messenger. Este recurso está disponível somente para usuários autenticados do seu site.

Ao usar o widget Casos no Messenger, seus clientes podem enviar um caso para solicitar ajuda com algo ou relatar um problema. Os casos enviados podem ser atribuídos a um agente de atendimento ao cliente e rastreados para uma resolução.

Gestão de casos



Sempre que seus clientes retornam ao portal do cliente e fazem login, eles são notificados sobre atualizações nos casos que criaram. Eles também podem

Tradução automática

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

exibir os detalhes de todos os casos e solicitações que enviaram anteriormente e rastrear seu status.

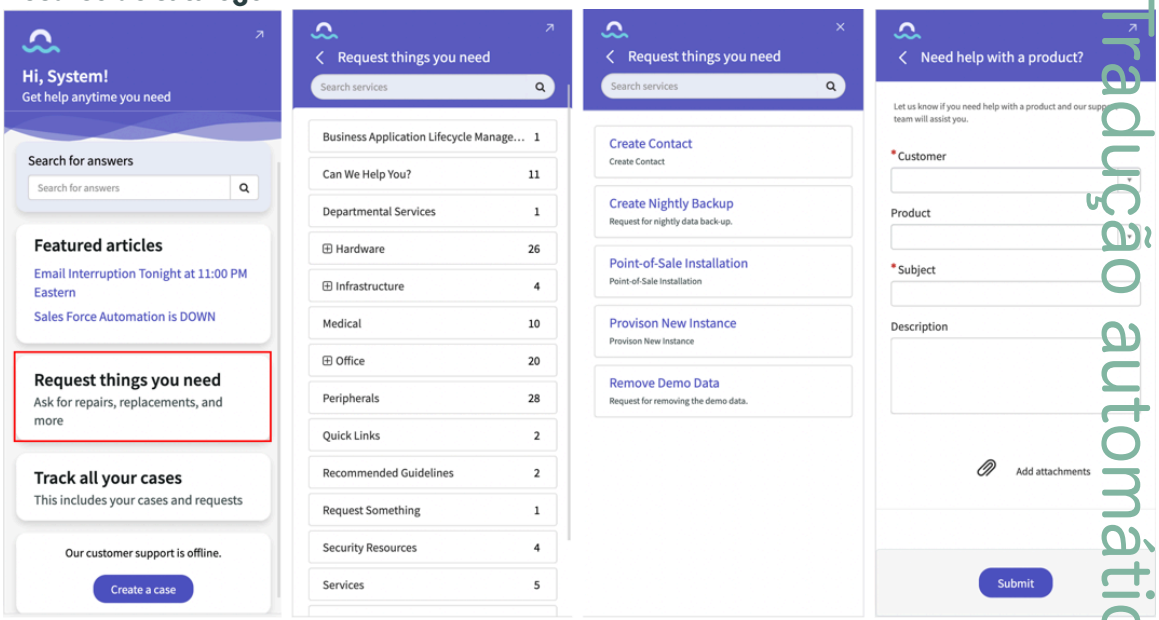
Alguns casos exigiriam ação do usuário enviado, solicitando que ele forneça mais informações sobre a ajuda de que precisa ou que revise uma solução fornecida pela equipe de suporte. Os clientes podem executar todas essas ações diretamente de dentro do Messenger.

Catálogos

Você pode associar catálogos predefinidos ao seu App de mensagens de interação. Os clientes podem navegar pela lista de itens do catálogo disponíveis. Nesta lista de itens do catálogo, eles podem optar por solicitar um serviço ou criar um tíquete. As solicitações que o cliente faz podem ser rastreadas para uma resolução usando o recurso de gestão de casos.

Sempre que seus clientes retornam ao portal do cliente e fazem login, eles são notificados sobre atualizações nas solicitações enviadas anteriormente.

Recurso de catálogo



Gestão de serviços de campo

O recurso de serviço de campo permite que seu cliente solicite uma visita de técnico para resolver o problema. Ao selecionar um produto ou serviço para o qual precisam de ajuda e sua localização, os clientes podem enviar uma solicitação para uma visita do técnico. Ao enviar a solicitação, os clientes também podem adicionar anexos de suporte que acreditem que possam ajudar a equipe de suporte a entender o problema antes que um técnico seja alocado para a visita.

Todas as solicitações do técnico são armazenadas como ordens de serviço em seu ServiceNow instância para que eles possam ser rastreados até a conclusão.

A ordem de serviço terá o local onde o cliente fez uma solicitação. Os serviços de geolocalização devem ser habilitados para os técnicos para que os clientes possam rastrear a localização em tempo real e saber o tempo estimado de chegada (ETA) de seus técnicos. Para obter mais informações, consulte Configuração do recurso 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.

Nota:

- Verifique se o plug-in Gestão de serviços de campo - Experiência do cliente (com.snc.fsm_customer_experience) está ativo em seu ServiceNow instância.
- O recurso de serviço de campo está disponível somente para usuários que fazem login no App de mensagens de interação e não para usuários convidados.

Compromissos de balcão de serviços

O recurso de balcão de serviços permite que seus clientes marquem um compromisso para visitar uma de suas lojas, centros de serviços e similares. Os clientes podem exibir os centros de suporte próximos a eles e selecionar um para agendar um compromisso para visitar. Quando um compromisso é agendado, os clientes recebem um e-mail de confirmação.

Os clientes que fazem login em seu site podem exibir uma lista de compromissos agendados diretamente deste widget no App de mensagens de interação página inicial. Eles podem modificar ou cancelar compromissos existentes. Eles também recebem e-mails de notificação sobre o seguinte status do compromisso de balcão de serviços:

- Eles estão prontos para serem assistidos por um associado do centro de suporte
- Uma interação de balcão de serviços é atribuída a um associado da central de suporte
- Uma interação de balcão de serviços está encerrada

Os clientes que não fazem login podem usar o e-mail de confirmação para exibir e modificar seus compromissos.

Nota:

Para habilitar um recurso de balcão de serviços para seus clientes, verifique se você ativou os seguintes plug-ins em seu ServiceNow instância:

- Plug-in Walk-up para CSM (com.snc.walkup_for_csm) para usuários autenticados
- Walk-up Experience do convidado para o plug-in Atendimento ao cliente (sn_guest_walkup_cs) para usuários não autenticados

Bate-papo do atendente e virtual

O recurso de bate-papo permite que os agentes de suporte interajam com os clientes para resolver seu problema criando registros de incidentes ou casos ou transferindo bate-papos para outro agente ou fila, se necessário. O suporte ao recurso de bate-papo está habilitado para usuários autenticados e convidados (não autenticados).

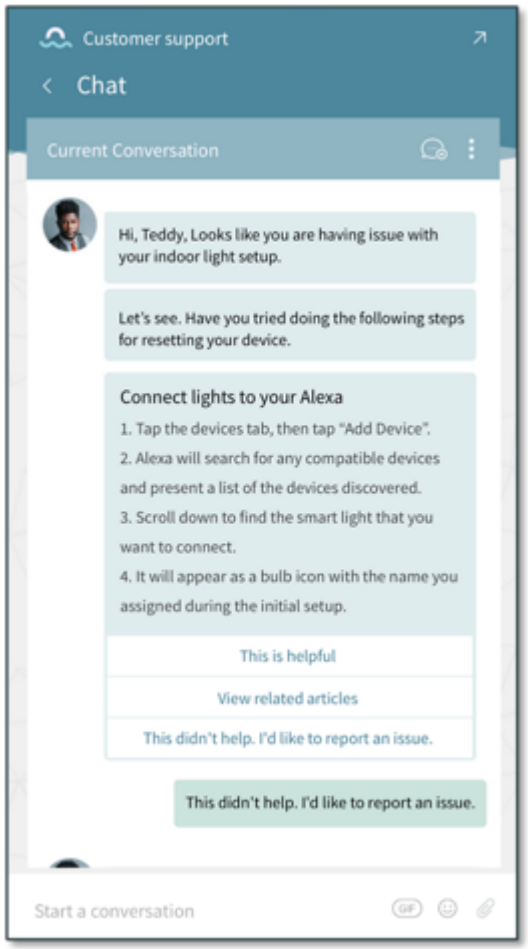
Bate-papo do atendente e virtual

Os clientes podem usar o widget Bate-papo no Messenger para interagir com agentes de suporte ao cliente virtuais ou em tempo real em sua organização. Dessa forma, seus clientes podem obter respostas imediatas para suas consultas ou problemas.

Tradução automática

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

Bate-papo do atendente



App de mensagens de interação também fornece funcionalidade de bate-papo contextual. Em qualquer página de detalhes do caso, seus clientes podem iniciar diretamente um bate-papo que é aberto com o contexto desse caso específico.

Nota:
O bate-papo está disponível quando você ativa o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) e define o. `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors` valor da propriedade do sistema para **"URL do seu site"** .

Now Assist no Virtual Agent com Messenger de engajamento

O Now Assist no Virtual Agent oferece uma experiência de suporte conversacional que melhora a experiência de bate-papo no Messenger de engajamento, fornecendo respostas rápidas às perguntas do usuário. Quando habilitado, o Now Assist no Virtual Agent fornece aos usuários uma experiência interativa de IA generativa. Uma conversa amigável e em linguagem natural que é mais fácil de entender e ajuda os usuários a se sentirem mais confortáveis ao conversar com um bot.

Ao integrar recursos de bate-papo com IA generativa, o Now Assist no Virtual Agent aprimora a experiência do usuário no Messenger de engajamento. Ele melhora as mensagens assíncronas, permitindo que os usuários resolvam problemas

Tradução automática

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

com mais rapidez e eficiência. Esses recursos ajudam a acelerar a resolução de problemas e aumentar a eficiência, reduzindo o número de consultas de entrada que devem ser desviadas para um atendente. Para saber mais sobre o Now Assist no Virtual Agent, consulte Exploring Now Assist in Virtual Agent .

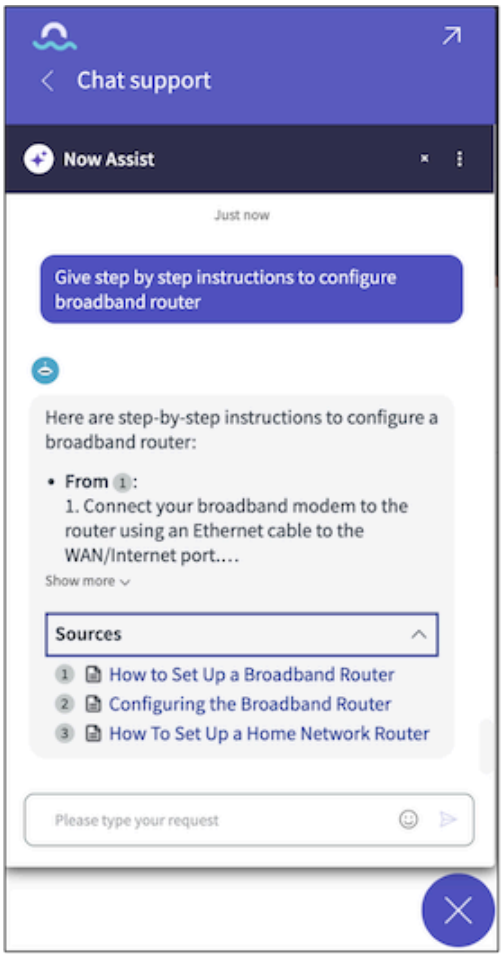
Introdução ao Now Assist no Virtual Agent no Messenger de engajamento:

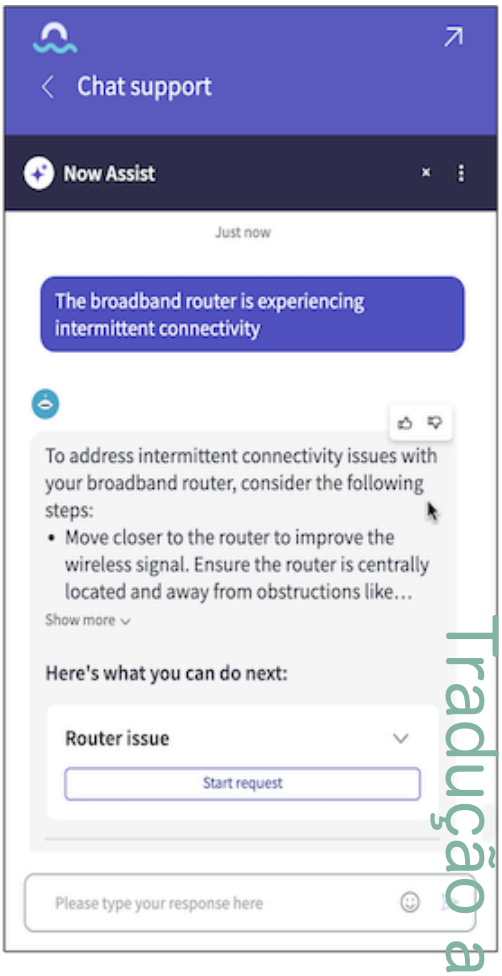
- Para habilitar o Now Assist no suporte de bate-papo do Virtual Agent no Messenger de engajamento, verifique se a experiência do Now Assist no Virtual Agent está configurada por virtual_agent_admin ou admin. Para obter mais informações, consulte Configuring assistants overview .
- Você pode criar ou usar um assistente existente navegando até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Assistentes**. Para obter mais informações, consulte Create a chat assistant .
- Depois de selecionar um assistente, navegue até **Experiência de exibição** Para configurar o módulo do Messenger de compromisso. Em **Portais** , selecione o módulo do Messenger de compromisso no **Adicionar portal** e selecione **Bate-papo padrão** como a experiência. Para obter mais informações, consulte Display your chat assistant on a portal, channel, or mobile app .

Nota:
Cada assistente vem com sua própria configuração de pesquisa. Para uma experiência tranquila, se o assistente aparecer em um portal ou aplicativo para celular que já tenha a Pesquisa com IA configurada, considere duplicar essa configuração para manter a consistência.

Tradução automática

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





Bate-papo assíncrono

App de mensagens de interação oferece suporte à comunicação em diferentes intervalos de tempo, permitindo que seus agentes de suporte e usuários finais participem de conversas de longa duração sem precisar estar online ao mesmo tempo. Para obter mais informações sobre conversa assíncrona, consulte Bate-papo assíncrono .

Configurar bate-papo assíncrono em App de mensagens de interação definindo o cliente web como um canal de envio de mensagens. Para obter mais informações, consulte Configurar bate-papo assíncrono para o canal da Web .

Visualização de mensagem

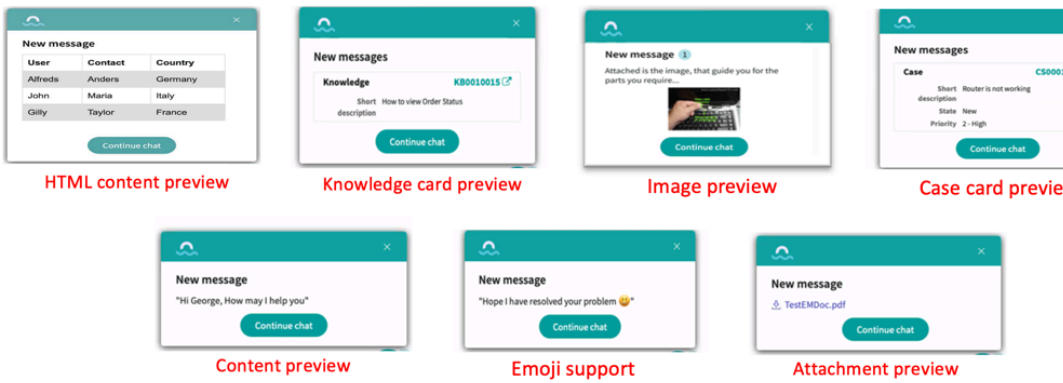
- Habilitar visualização para ver visualizações de texto de mensagem de bate-papo não lido, tabelas, links, conteúdo HTML, casos, cartões de conhecimento e imagens compartilhadas pelo agente de suporte sem abrir uma mensagem. O conteúdo HTML completo ou o vídeo e várias mensagens não lidas podem ser vistos somente quando o usuário acessa a mensagem.
- O bate-papo assíncrono oferece suporte a emojis enviados por um agente na visualização de mensagem para uma conversa mais interativa. 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.

obter mais informações sobre como usar emojis no bate-papo do agente, consulte Usando emojis no Bate-papo do agente .

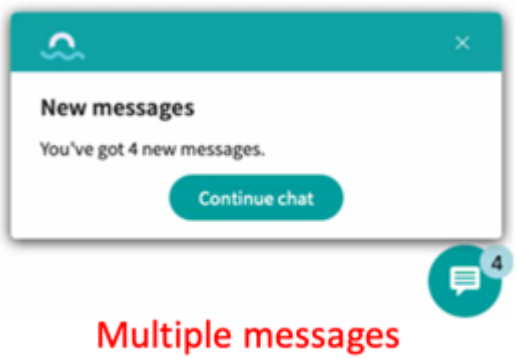
Visualizações



Suporte a mensagens off-line

O suporte por bate-papo off-line permite que os usuários exibam mensagens enviadas pelo agente de suporte enquanto estavam off-line. A notificação do widget de bate-papo mostra o número total de mensagens não lidas em tempo real quando o usuário revisita o site.

Suporte a mensagens off-line



Histórico de mensagens de bate-papo

Os usuários podem fechar e reabrir a janela de bate-papo conforme necessário sem perder o contexto ou o andamento para que um fechamento acidental do Messenger não redefina a sessão de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 definir um tempo limite específico para gerenciar a conversa ociosa. Por padrão, se o solicitante não responder a uma mensagem do agente em dois dias, o status da conversa mudará para Encerrado abandonado e a sessão de bate-papo será encerrada. Como administrador, você pode substituir o período de tempo limite de ociosidade da conversa para um canal da Web definindo o valor no campo Tempo limite de ociosidade da conversa na tabela Canais de envio de mensagens [sys_cs_channel]. Para obter detalhes, consulte Encerramento Virtual Agent e Atendente conversas .

Cartões configuráveis

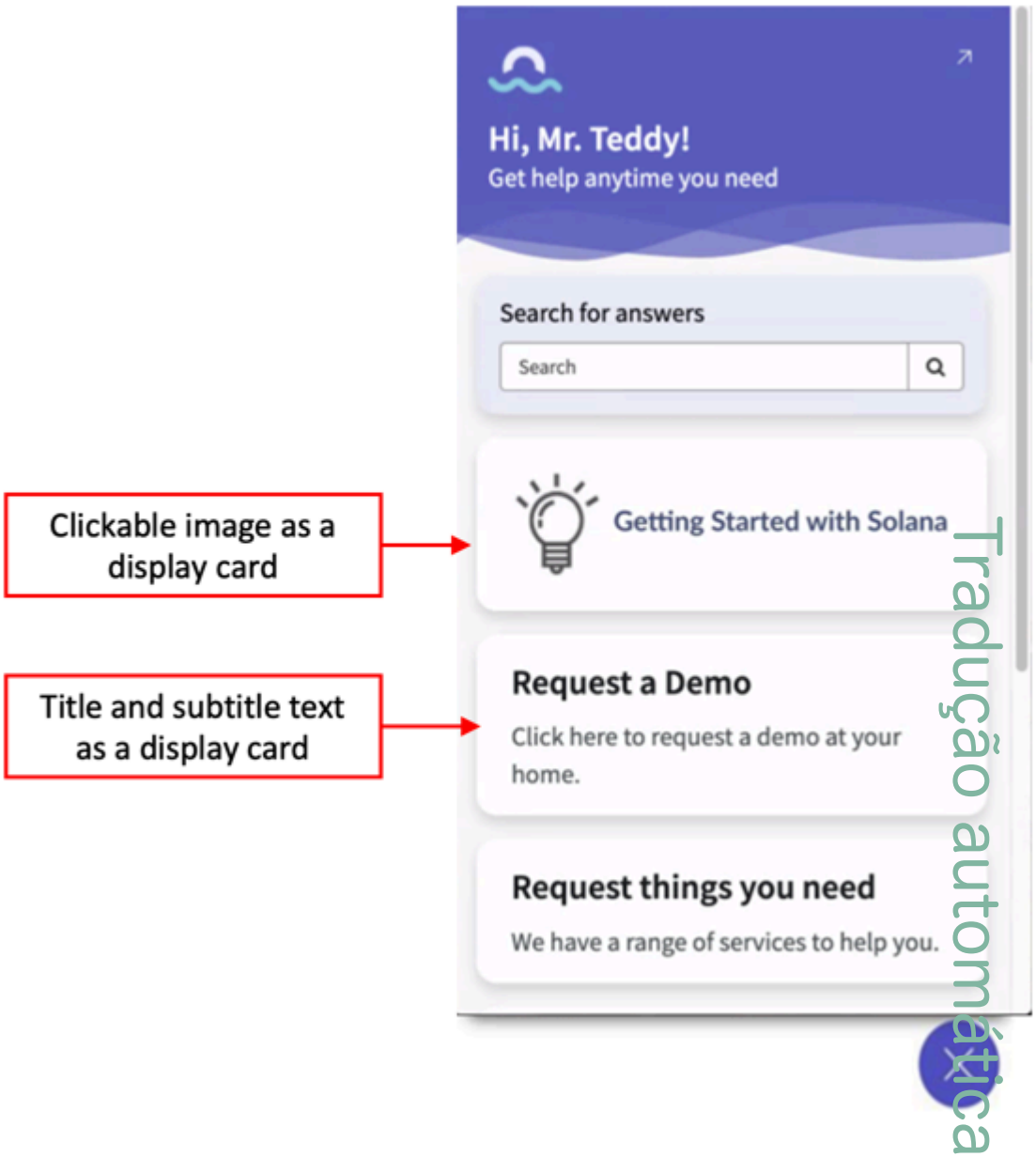
Os Cartões configuráveis permitem que você adicione recursos personalizados a. App de mensagens de interação. Ele habilita App de mensagens de interação servir como uma solução completa para acessar todas as informações. Você pode incorporar a página do portal, links em destaque e dados de qualquer tabela no Messenger usando os Cartões configuráveis.

Cartão de recurso da página do portal

Permite incorporar qualquer página do portal ou item do catálogo em App de mensagens de interação. A página integrada é aberta no Messenger quando o usuário seleciona o cartão 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.



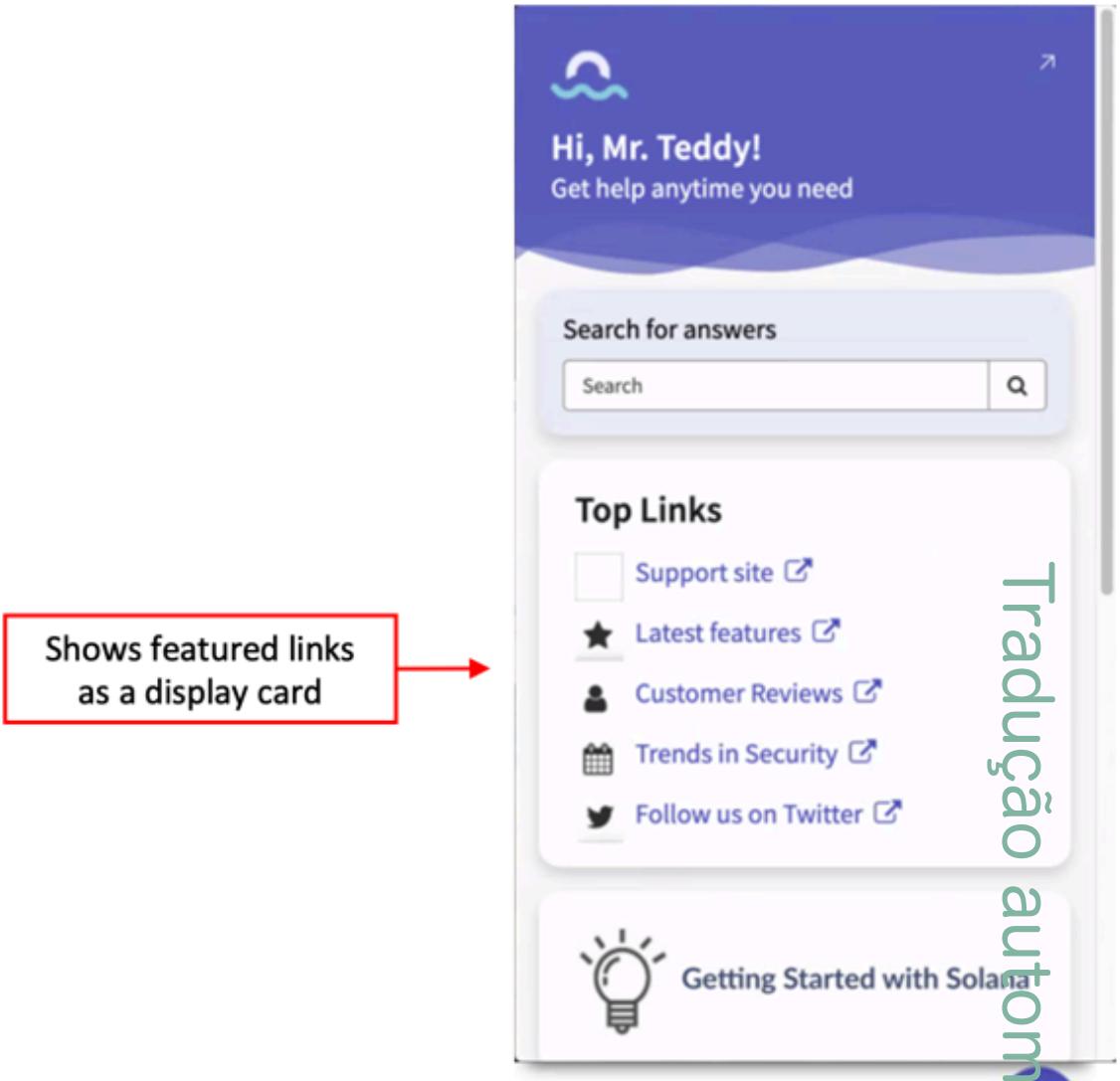
Tradução automática

Links em destaque

Permite que você adicione uma lista de links para o site em App de mensagens de interação. O link é aberto em uma nova guia do navegador quando acessado usando o cartão de recursos na página inicial do Messenger.

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

Links em destaque

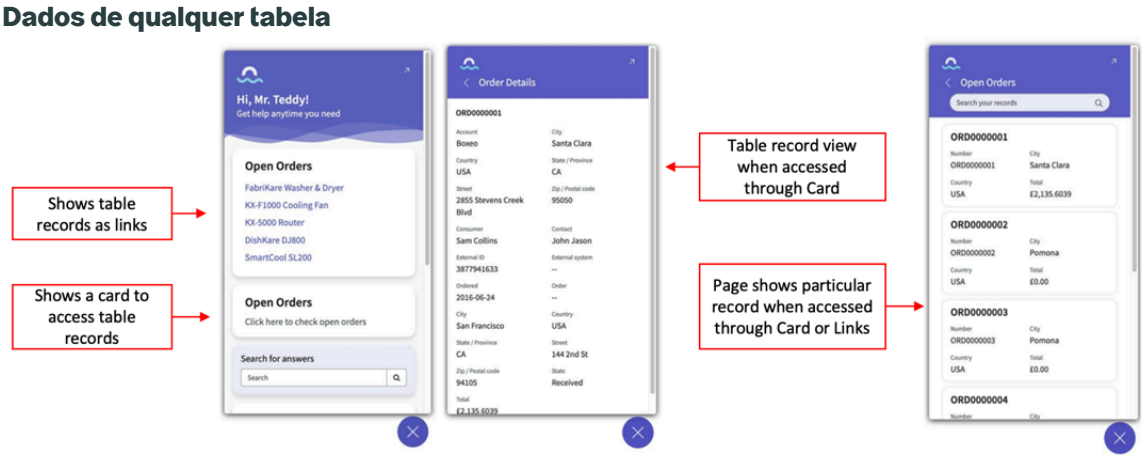


Tradução automática

Dados de qualquer cartão de recurso de tabela

O cartão de recursos permite incorporar dados de qualquer tabela em App de mensagens de interação. Os registros adicionados aparecem como um cartão com um título ou links na página inicial de um messenger.

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



Atualizações proativas e lembretes

App de mensagens de interação fornece aos seus clientes atualizações e lembretes nos cenários a seguir para que você possa manter seus clientes atualizados, mesmo que eles não estejam acessando o messenger diretamente.

- Lembrete de um próximo compromisso de balcão de serviços, de acordo com a configuração do recurso de balcão de serviços
- Lembrete para uma próxima visita do técnico
- Atualizações em um caso
- Atualizar em um bate-papo

De acordo com a configuração de App de mensagens de interação, a contagem das atualizações é exibida no widget do messenger na página do suporte ao cliente. Se o cliente navegar para fora do seu site, a contagem de atualizações também será exibida na guia do navegador.

Para saber como começar a configurar o Messenger de engajamento para seu site de terceiros, consulte Configurar App de mensagens de interação..

Tópicos relacionados

Explorar a Pesquisa com IA

Gestão de casos para Customer Service Management

Virtual Agent

Usando o Walk-up Experience

Knowledge Management

Gestão de serviços de campo

Instalar a aplicação App de mensagens de interação

Instale o. App de mensagens de interação aplicação do ServiceNow Store se você tiver a função de administrador.

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 Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

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 App de mensagens de interação aplicação (sn_csm_ec usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Plug-ins e aplicações dependentes serão listados se serão instalados, estão instalados no momento ou precisam ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-los antes de instalar o. App de mensagens de interação aplicação.
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**.

Resultado

Os itens a seguir são instalados com o App de mensagens de interação:

- Plug-ins
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com App de mensagens de interação.

O que Fazer Depois

- Se você quiser habilitar Virtual Agent suporte por bate-papo no App de mensagens de interação, Ative o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).

  Para obter mais informações, consulte Ativar o Virtual Agent .
- Comece com App de mensagens de interação. Para obter mais informações sobre como começar, consulte Configurar App de mensagens de interação..

Como configurar o App de mensagens de interação

Crie um App de mensagens de interação e configure seu comportamento, aparência e estilo. Ao criar um módulo de messenger, você pode personalizar a aparência e o comportamento de acordo com a identidade visual da sua organização e para atender às necessidades do cliente.

Antes de Iniciar

- Instalar a aplicação App de mensagens de interação.
- Reúna ou prepare os seguintes itens:

Tradução automática

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

- Arquivos de imagem para o seu logotipo e ícone do inicializador do Messenger. As imagens devem estar em .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, formato de arquivo .ico ou .svg.
- Nomes de cores e códigos hexadecimais para identidade visual para configurar o estilo da interface do usuário do Messenger.

- Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. Escolha criar um App de mensagens de interação ou edite um módulo existente.
   - Para criar um módulo, selecione **Novo** .
   - Para editar um módulo existente, selecione **Editar** Na coluna Editar módulo do seu módulo do Messenger.

   A exibição da configuração assistida é exibida.
3. Na exibição de configuração assistida, navegue por Módulo, Aparência, Comportamento, Recursos, e implementar .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário do módulo do Messenger de engajamento

Campo	Descrição
Módulo	
Nome do módulo	Nome exclusivo do módulo do Messenger.
Descrição resumida	Breve descrição do módulo do messenger.
Aparência	
Logotipo	Logotipo que é exibido no cabeçalho do messenger em seu site. O tamanho e as dimensões recomendados são: ○ Tamanho (em bytes): Aproximadamente igual a 2 KB ○ Altura (em pixels): 30 a 55 ○ Largura (em pixels): 30 a 55 **Nota:** Se nenhum logotipo for selecionado, o ícone Página inicial ( ) é exibido como um logotipo padrão no cabeçalho do messenger.
Ícone do iniciador	Ícone que é exibido como a opção do messenger no seu site. Em seu site, selecionar este ícone inicia o Messenger. O tamanho e as dimensões recomendados 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.

Campo	Descrição
	○ Tamanho (em bytes): Aproximadamente igual a 1 KB ○ Altura (em pixels): 24 a 60 ○ Largura (em pixels): 24 a 60 ○ Use um ícone circular com fundo transparente **Nota:** O intervalo de tamanho da grade de um ícone de inicializador é de 24X24 a 60X60. Qualquer desvio do intervalo definido é redimensionado automaticamente para se ajustar ao tamanho do ícone do inicializador.
Posição do ícone de inicialização	Posição do ícone de lançamento do Messenger no seu site.
Permitir que o módulo se expanda para a altura total	Opção para habilitar o módulo do Messenger para expandir para a altura total da guia do navegador.
Margem horizontal (em pixels)	Distância da direita ou esquerda da guia do navegador para o posicionamento do ícone do inicializador do Messenger. A distância é calculada da direita ou da esquerda com base na sua entrada para o campo **Posição do ícone de inicialização** . Por exemplo, se você definir a posição do ícone de inicialização como **Certo** e o. **Deslocamento horizontal** . **50** , em seguida, o ícone de inicialização é colocado a uma distância de 50 px da direita da guia do navegador. O valor máximo deste campo é 70 px.
Margem vertical (em pixels)	Distância da parte inferior da guia do navegador para o posicionamento do ícone de inicialização do Messenger. O valor máximo deste campo é 70 px.
Cor principal	Cor primária para estilizar o cabeçalho ou botões no seu messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Por exemplo, esta cor é usada para botões de ação do usuário, como **Enviar** , **Sim** ou **OK** .
Cor principal da fonte	Cor do texto usada em elementos de IU que usam a cor primária.
Cor secundária	Cor secundária para estilizar o seu messenger. Por exemplo, esta cor é usada para botões de ação do usuário, como **Cancelar** ou **Não** .
Cor secundária da fonte	Cor do texto que é usada em elementos de IU que usam a cor secundária.
Cor terciária	Cor terciária para estilizar o seu messenger. Por exemplo, esta cor é usada para marcar casos de clientes com marcadores como **Ação necessária** .
Cor terciária da fonte	Cor do texto usada em elementos de IU que usam a cor terciária.
Tema	Tema para outras opções de estilo do messenger. Este campo é definido automaticamente como **Tema do CWF Engagement Messenger** . Se você quiser selecionar um tema diferente, certifique-se de que o tema selecionado aqui corresponda a determinados critérios. Para obter mais informações, consulte App de mensagens de interação requisitos do tema do módulo.
Nota: Se o valor de **Cor primária** , **Cor secundária** ou **Cor terciária** os campos são definidos como nomes de cores, como **Rosa** . App de mensagens de interação A IU não exibe essas cores corretamente. Como solução alternativa, você pode inserir os valores hexadecimais dessas cores. Por exemplo, use FFC0CB para **Rosa** .	
Comportamento	
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.

Campo	Descrição
Habilitar notificações no ícone do inicializador	Opção para habilitar a mensagem de alerta de notificação pop-up no aplicativo quando uma nova mensagem é recebida.
Habilitar sons	Opção para obter o som de alerta de notificação.
Habilitar notificações na guia do navegador	Opção para obter o alerta de notificação na guia do navegador quando a página da Web em questão não estiver aberta.
Habilitar o acompanhamento do comportamento do usuário	Opção para habilitar a coleta de análise de experiência do usuário de usuários do seu App de mensagens de interação. Esta opção estará disponível somente se você ativar o plug-in Análise do Portal de serviços (com.glide.service-portal.analytics) em seu ServiceNow instância. **Nota:** Se você atualizar seu App de mensagens de interação nome do módulo depois que o acompanhamento do comportamento do usuário é habilitado, o. Análise da experiência do usuário o painel mostraria o nome do módulo original, não o nome atualizado.
Como administrador, você pode configurar o recurso Recomendações proativas para App de mensagens de interação. Para obter mais informações, consulte Configuração de recomendações proativas para App de mensagens de interação.	
Recursos	
Consulte Configuração do recurso para App de mensagens de interação.	
Implementar	
URLs do Site	Lista separada por vírgulas de URLs dos sites onde você deseja implantar o messenger. Por exemplo, https://www.example.com, https://www.yourwebsiteurl.com
Tipo de autenticação	Tipo de autenticação para este messenger incorporado. Selecione uma das seguintes opções. ○ Nenhum(a) ○ Baseado em SAML (Security Assertion Markup Language) ○ Open ID Connect (OIDC) baseado Se você quiser habilitar somente a experiência do usuário convidado para o messenger em seu site, defina este campo como **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.

Campo	Descrição
	Certifique-se de criar um provedor de identidade (IdP) para o tipo de autenticação selecionado neste campo. Para obter mais informações, consulte Crie um provedor de identidade (IdP) para App de mensagens de interação.
Identidade visual avançada	
Cor do texto do hiperlink	Cor do texto usada para hiperlinks no Messenger.
Ícone de navegação para trás	O ícone aparece no cabeçalho do Messenger que permite que o usuário navegue até a página anterior. O tamanho do ícone é 24x24.
Ícone de fechamento	Este ícone aparece no cabeçalho do messenger que permite que o usuário feche o messenger. O tamanho do ícone é 16X16.
Ícone de pesquisa de lista	O ícone aparece no cabeçalho do Messenger que permite pesquisar em uma lista. O tamanho do ícone é 16X16.
Ícone de expansão	O ícone aparece no cabeçalho que permite que o usuário expanda o messenger para acessar informações. O tamanho do ícone é 16X16.
Ícone de recolhimento	O ícone aparece no cabeçalho do messenger que permite que o usuário recolha um messenger expandido. O tamanho do ícone é 16X16.
Ícone Iniciar bate-papo	O ícone aparece no cabeçalho do Messenger que permite que o usuário inicie um bate-papo com um agente sobre seu tíquete ou visita do técnico. O tamanho do ícone é 16X16.
Ícone de menu de filtro	O ícone aparece na parte superior da página de lista que permite que o usuário aplique filtros para obter o resultado desejado. O tamanho do ícone é 24x24.
Ícone de filtros aplicados	O ícone aparece na parte superior da página da lista e mostra o ícone de filtros aplicados no Messenger. O tamanho do ícone é 24x24.
Nota: A configuração avançada de identidade visual só está disponível na exibição de formulário.	

5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Selecione **Instruções de e-mail** para notificar o administrador de segurança para concluir 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.

a. Crie um provedor de identidade (IdP) para App de mensagens de interação.

b. Configure uma regra CORS para App de mensagens de interação.

c. Criar cabeçalhos de resposta HTTP para App de mensagens de interação.

Nota:
App de mensagens de interação estende os recursos do portal de serviços que não oferecem suporte à separação de domínios. Para obter mais informações, consulte Domain separation and Service Portal . No entanto, outras tabelas que são usadas em App de mensagens de interação o pode oferecer suporte à separação de domínios de acordo com as configurações com as quais são criados.

Resultado

Uma nova configuração do messenger é criada e listada no módulo Módulos do App de mensagens de interação aplicação.

O que Fazer Depois

1. Propriedades App de mensagens de interação.
2. configure os recursos de App de mensagens de interação.
3. Compartilhe o código do módulo do Messenger com seu desenvolvedor usando **Código de e-mail** para incorporar App de mensagens de interação em seu site.
4. A seguir estão as mudanças de formatação avançadas que estão disponíveis como uma configuração opcional em App de mensagens de interação:
   - App de mensagens de interação requisitos do tema do módulo Reutilizar o tema do Portal de serviços para personalizar a aparência visual no Messenger de compromisso.
   - Tamanhos de fonte padrão para o texto do resultado da pesquisa em App de mensagens de interação.

App de mensagens de interação requisitos do tema do módulo

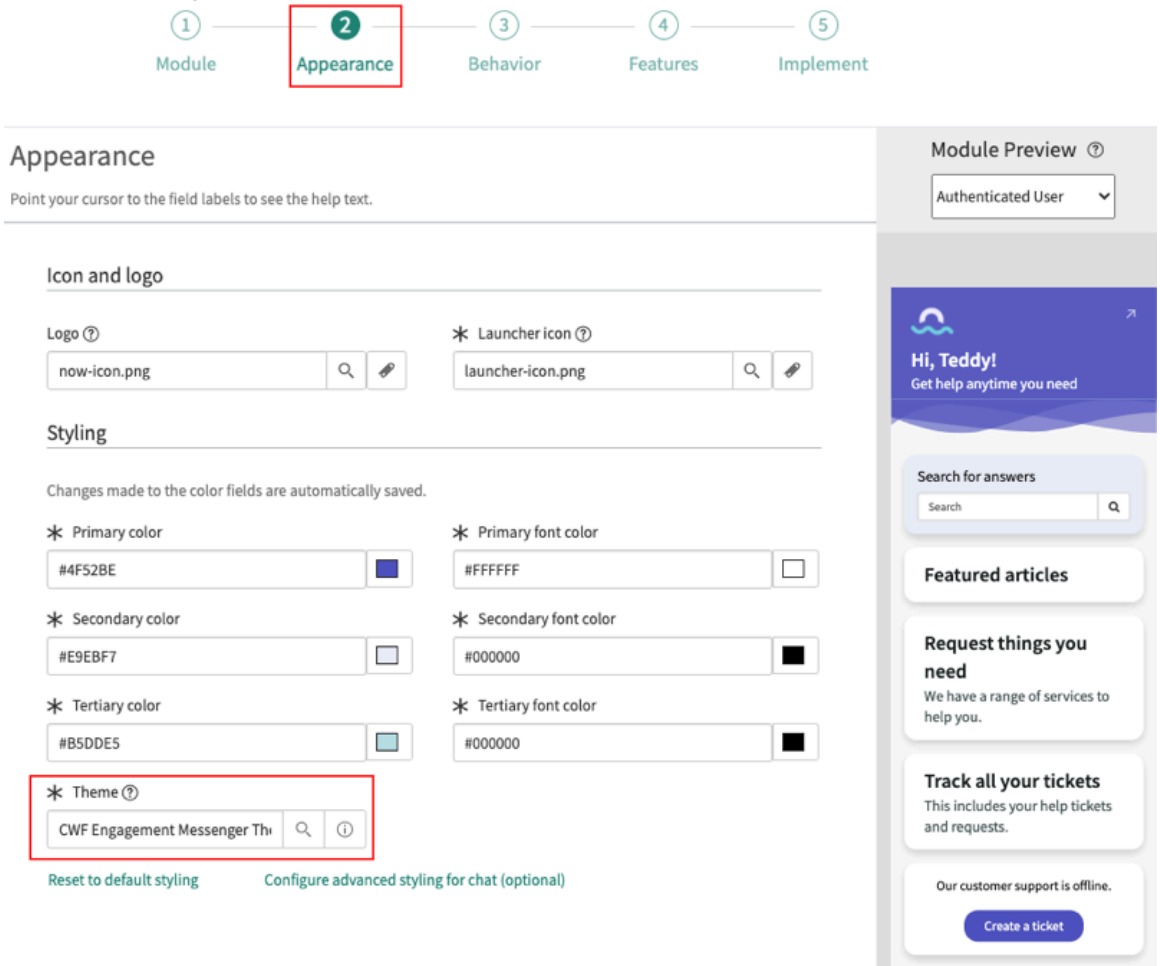
Você pode definir um tema que pode ser aplicado a um App de mensagens de interação módulo. Um tema permite que você defina um estilo adicional de App de mensagens de interação em seu site.

Você pode selecionar o tema para seu App de mensagens de interação Na seção Aparência da configuração assistida.

Tradução automática

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

App de mensagens de interação tema



Um tema que você deseja usar para o módulo do Messenger deve atender aos seguintes critérios:

- O cabeçalho deve ser definido como **Cabeçalho do CWF EC**
- Ele deve conter a inclusão JS `/scripts/sn_csm_ec.js`
- Ele deve conter as inclusões CSS `cwf_ec_theme_inline_csse`. `sp-theme-la-jolla.css`

Tamanhos de fonte padrão para o texto do resultado da pesquisa em App de mensagens de interação

Defina tamanhos de fonte de resultado de pesquisa normal e Genius para mudar a aparência do texto App de mensagens de interação em dispositivos diferentes.

Nota:
A função ec_admin é necessária para mudar a configuração padrão.

Tipos de pesquisa e configurações padrão em App de mensagens de interação

Tipo de pesquisa	Configuração padrão
Pesquisa normal de Base de conhecimento e Catálogo	As configurações de tamanho da fonte do resultado de pesquisa normal padrão 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.

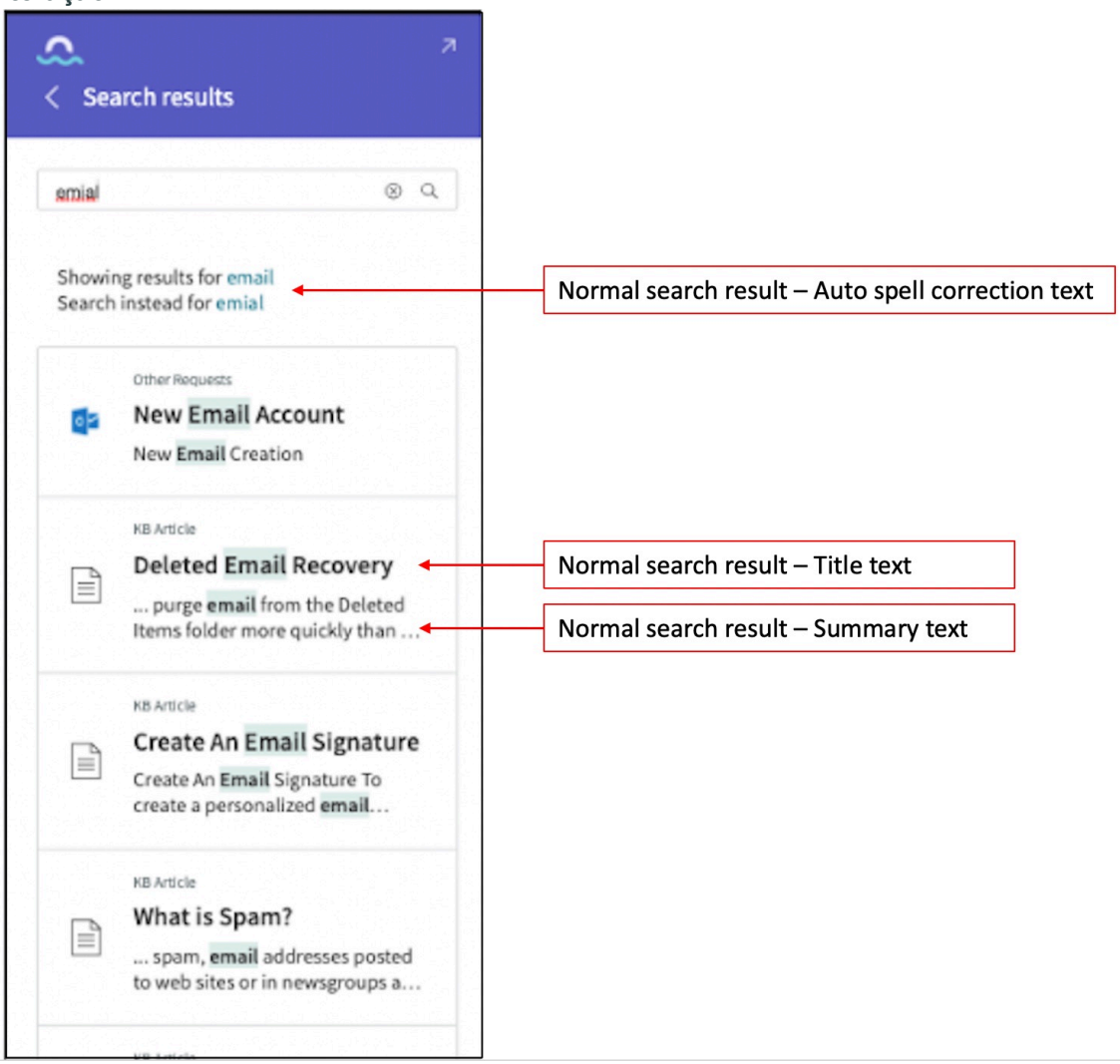
Tipos de pesquisa e configurações padrão em App de mensagens de interação

Tipo de pesquisa	Configuração padrão
	• Grande para título • Resumo **Nota:** • Esta configuração para bases de conhecimento é encontrada em *em_kb_search_template* script de modelo. • Esta configuração para Catálogo é encontrada em *em_catalog_search_template*script de modelo. O tamanho padrão da fonte do texto de correção ortográfica automática é médio. **Nota:** A configuração padrão é definida no widget Pesquisa facetada.
Pesquisa do Genius para Base de conhecimento e Catálogo	O tamanho da fonte do resultado da pesquisa do Genius padrão as configurações são: • Identificador pequeno • Grande para título • Resumo **Nota:** • Esta configuração para bases de conhecimento é encontrada em *em_qa_genius_results_template*script de modelo. • Esta configuração para Catálogo é encontrada em *em_catalog_genius_results_template*script de 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.

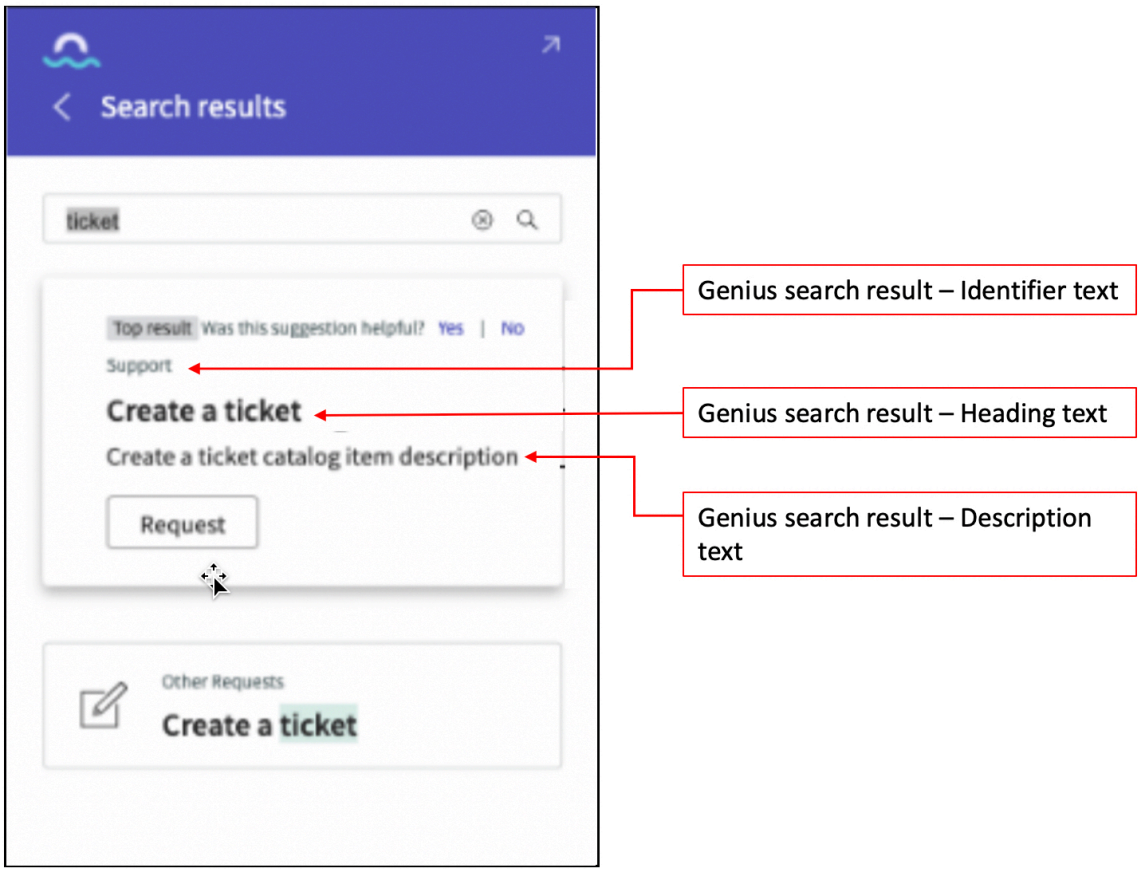
Aparência normal do texto do resultado da pesquisa em App de mensagens de interação



Tradução automática

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

Aparência do texto do resultado da pesquisa do Genius em App de mensagens de interação



Altere o modo de bate-papo padrão do recurso Bate-papo

Defina bate-papo assíncrono por meio de uma janela de bate-papo ou o modo síncrono por meio de mensagens como o modo de bate-papo padrão do recurso de bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. Em App de mensagens de interação Página Módulos, em **Editar módulo** , selecione **Editar** .
3. Em Configurar App de mensagens de interação Página Módulo, selecione **Recursos** .
4. Habilite o recurso Bate-papo ativando **Bate-papo** No painel Configurações do recurso.
5. No formulário Bate-papo, em **Configurações de bate-papo globais** , selecione **Mude o modo padrão para bate-papo** .
   A página Canal de envio de mensagens é aberta em uma nova guia.
6. No campo Tipo, selecione o modo de bate-papo 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.

- Para habilitar o bate-papo síncrono para se envolver em conversas em tempo real por meio de uma janela de bate-papo, selecione **Bate-papo** .
- Para permitir que o bate-papo assíncrono participe de conversas de longa duração por meio de mensagens sem estar online simultaneamente, selecione **Mensagens** .

  Para obter mais informações, consulte Configure asynchronous chat for the web channel .

7. Selecione **Atualizar**.

Configurar notificações por e-mail para mensagens de bate-papo não lidas

Envie resumos de e-mail com todas as mensagens não lidas quando o usuário não estiver ativo durante uma conversa de bate-papo por uma duração especificada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode enviar resumos de e-mail para um usuário autenticado ou usuários verificados por um atendente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. Em App de mensagens de interação Página Módulos, em **Editar módulo** , selecione **Editar** .
3. Em Configurar App de mensagens de interação Página Módulo, selecione **Recursos** .
4. Habilite o recurso Bate-papo ativando o. **Bate-papo** No painel Configurações do recurso.
5. No formulário Bate-papo, em **Configurações de bate-papo globais** , selecione **Notificações por e-mail para mensagens não lidas** .
   A página E-mails de atividades perdidas é aberta em uma nova guia.
6. Habilite o envio de notificação por e-mail de bate-papo ativando o. **E-mail de atividade perdida** opção.
7. Na lista suspensa Limite off-line, defina o tempo durante o qual o usuário fica inativo antes de enviar a notificação por e-mail.
   - 15 minutos (padrão)
   - 2 horas
   - 8 horas
   - Personalizado
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
Envia automaticamente notificações por e-mail de mensagens de bate-papo perdidas no intervalo de tempo especificado.

Habilitar App de mensagens de interação em um site quando os cookies de aplicações de terceiros são bloqueados

Configure um URL personalizado para ServiceNow instância que ajuda a impedir o bloqueio dos navegadores da web App de mensagens de interação quando iframes de origem cruzada e cookies de terceiros são bloqueados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o plug-in URL personalizada (com.snc.customurl). Para obter mais informações, consulte Ativar URLs personalizados .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As versões mais recentes dos navegadores, incluindo Safari e Chrome, têm recursos de segurança aprimorados do navegador. Por padrão, os recursos de segurança do navegador bloqueiam cookies de terceiros que ajudam a impedir o carregamento de uma aplicação de terceiros em um site. Se você não usar um URL personalizado, o navegador tratará o messenger como uma aplicação de terceiros quando incorporado em um site primário. Para impedir que o Messenger seja bloqueado pelo navegador, você precisa definir um URL personalizado para ServiceNow instância para corresponder o domínio do messenger ao domínio do site. Usando URL personalizada, o navegador trata o Messenger como uma aplicação primária em vez de uma aplicação de terceiros. As restrições de segurança do navegador da web bloqueiam o Messenger pelos seguintes motivos:

- O navegador da Web bloqueia iframes de origem cruzada quando o domínio do URL usado no iframe não corresponde ao domínio do próprio site.

  Nota:
  App de mensagens de interação usa um iframe para carregar#a interface do messenger em um site de terceiros.

- O navegador da Web trata os cookies do Messenger como cookies de terceiros e os bloqueia.

  Nota:
  App de mensagens de interação usa cookies para habilitar recursos como autenticação, recomendações, ajuda proativa e assim por diante.

Nota:
O URL personalizado é configurado principalmente para obter um URL de marca para ServiceNow Instância, portais e módulo EM que correspondem ao URL do domínio.

Você deve adicionar um registro CNAME aos registros DNS do domínio do seu site, onde App de mensagens de interação incorporado e defina-o como seu ServiceNow URL da instância. Por exemplo, no servidor de nomes para acme.com , crie uma entrada

```
support.acme.com 300 IN CNAME acme.servicenow.com
```

onde acme.service-now.com . ServiceNow instância e. acme.com é o seu site no qual App de mensagens de interação integrado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **URL personalizada** > **Custom URLs**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário URL personalizada, em **Nome do domínio** , insira o registro CNAME (sua URL personalizada) que você definiu como ServiceNow URL da instância.
4. Selecione **Criar**.

Nota:
A nova URL personalizada leva aproximadamente seis horas para ativação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:** Depois que a URL personalizada estiver ativa, no formulário URL personalizada, selecione **Definir URL da instância** Caixa de seleção para habilitar o URL personalizado como URL de instância.
6. Em um editor de texto, abra o arquivo HTML da página da web no seu site ao qual você integra App de mensagens de interação.
7. No código, substitua o URL do site existente por um URL personalizado.
8. Salve o arquivo.

Resultado

App de mensagens de interação carrega em um site de terceiros.

Example:

O código a seguir inclui um URL de amostra que contém support.acme.com Como um URL personalizado.

URL personalizada no código

```
<script src="https://support.acme.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=4.0.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
      moduleID: 'https://support.acme.com/#<module_id>,
      loadFeature: chatFeatureContext()
});
</script>
```

Tópicos relacionados

Definição de Uma URL personalizada como o URL da instância

Associação de URLs personalizadas para sua instância

Erros e correções de URL personalizada

Atualização App de mensagens de interação URLs de inicialização para a versão mais recente

Atualize a versão de App de mensagens de interação no código usado para incorporar App de mensagens de interação em seu site ou para iniciar recursos automaticamente com App de mensagens de interação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do site

Procedimento

1. Abra o arquivo HTML da página da Web no site em que você integra App de mensagens de interação.
2. Altere o número da versão existente para 3,1 .
   Por exemplo:

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

3. Salve o arquivo.

Tradução automática

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

Propriedades App de mensagens de interação

Você pode configurar as propriedades do sistema para seu App de mensagens de interação para que você possa habilitar Virtual Agent SSO de vários provedores e defina um valor de tempo limite de sessão do usuário.

Propriedades instaladas com o App de mensagens de interação

Depois de configurar um App de mensagens de interação, defina as seguintes propriedades do sistema que são baseadas na configuração do módulo do messenger.

Dica:
No filtro de navegação, insira `sys_properties.list` para exibir a lista de todas as propriedades do sistema e pesquisar a propriedade que você deseja atualizar.

Propriedades e descrições do módulo Messenger de compromisso

Propriedade	Descrição
com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors	Depois de ativar o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), você deve usar *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors*propr do sistema para habilitar a configuração da política frame-ancestors para o site em que você deseja hospedar App de mensagens de interação. Defina o valor de *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors*prop do sistema "self" URL do seu site >. Por exemplo, 'self' https://www.example.com • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: Self • Local: propriedades do sistema
glide.authenticate.multisso.enabled	Defina *glide.authenticate.multisso.enabled*Proprieda do sistema como verdadeira para habilitar SSO de vários provedores. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor: Self • Local: propriedades do sistema **Nota:** Se você quiser habilitar somente uma experiência de usuário convidado para seu portal de atendimento ao cliente, poderá ignorar esta configuração.
Tempo limite da sessão do usuário *glide.ui.session_timeout*	Defina um valor de tempo limite da sessão do usuário para *glide.ui.session_timeout*propriedade do sistema para um valor maior ou igual ao tempo limite do seu site.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor: 30 • Local: propriedades do sistema **Nota:** Se você quiser habilitar somente uma experiência de usuário convidado para seu portal de atendimento ao cliente, poderá ignorar esta configuração.
sn_customerservice.emails.customportal	Defina o URL do seu portal de suporte ao cliente de terceiros para que os e-mails de notificação que seus clientes recebem contenham URLs que os redirecionam para o registro de solicitação exato que eles enviaram. Esses e-mails de notificação são enviados em cenários como enviar um caso, solicitar um serviço, solicitar um técnico de campo ou agendar um compromisso de balcão de serviços. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: Nenhum • Local: propriedades do sistema Por exemplo, se o seu portal de suporte ao cliente for https://www.example.com/support e defina o valor da propriedade como `https://www.example.com/support`.
sn_csm_ec.proactive_inactivity_time	Defina o período inativo (em segundos) para acionar a ajuda proativa no App de mensagens de interação. • Tipo: inteiro • Valor: 2 • Local: propriedades do sistema
glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url	A propriedade contém uma lista separada por vírgulas de sys_ids de registro do portal de serviços. Para qualquer registro de portal especificado nesta propriedade, o link do artigo será exibido com o parâmetro de URL sysparm_number em vez de sys_kb_id.

Tradução automática

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

Propriedades e descrições do módulo Messenger de compromisso

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor: Nenhum • Local: propriedades do sistema

Configuração do recurso para App de mensagens de interação

Configure os recursos de App de mensagens de interação para que você possa mudar as configurações padrão para atender às necessidades do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Você deve configurar App de mensagens de interação antes de configurar seus recursos. Para obter mais informações, consulte Como configurar o App de mensagens de interação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure como os recursos de App de mensagens de interação aparecem para seus clientes, sua disposição de exibição e seu comportamento.

Use a seção Recursos da configuração assistida para personalizar a configuração do Messenger. Exiba uma visualização ao vivo de como App de mensagens de interação parece com o seu site de terceiros. Você também pode assistir a. vídeo da academia para entender a funcionalidade geral do App de mensagens de interação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. Na coluna Editar módulo do módulo do Messenger que você deseja configurar, selecione **Editar** .
   A exibição da configuração assistida é exibida.
3. Na seção Recursos da configuração assistida, habilite ou desabilite um recurso usando a alternância ( ) no cartão de recursos.
4. Abra um dos seguintes recursos e modifique os valores:
   - Saudação: Consulte Configuração do recurso de saudação.
   - Conhecimento: Consulte Configuração do recurso de conhecimento.
   - Pesquisar: Consulte Configuração do recurso de pesquisa.
   - Caso: Consulte Configuração do recurso de gestão de casos.
   - Catálogo: Consulte Configuração do recurso do catálogo.
   - Serviço de campo: Consulte Configuração do recurso de serviço de campo.
   - Balcão de serviços: Consulte Configuração do recurso de balcão de serviços.
   - Bate-papo com um agente: Consulte Campos do formulário de configuração do recurso de bate-papo.

Tradução automática

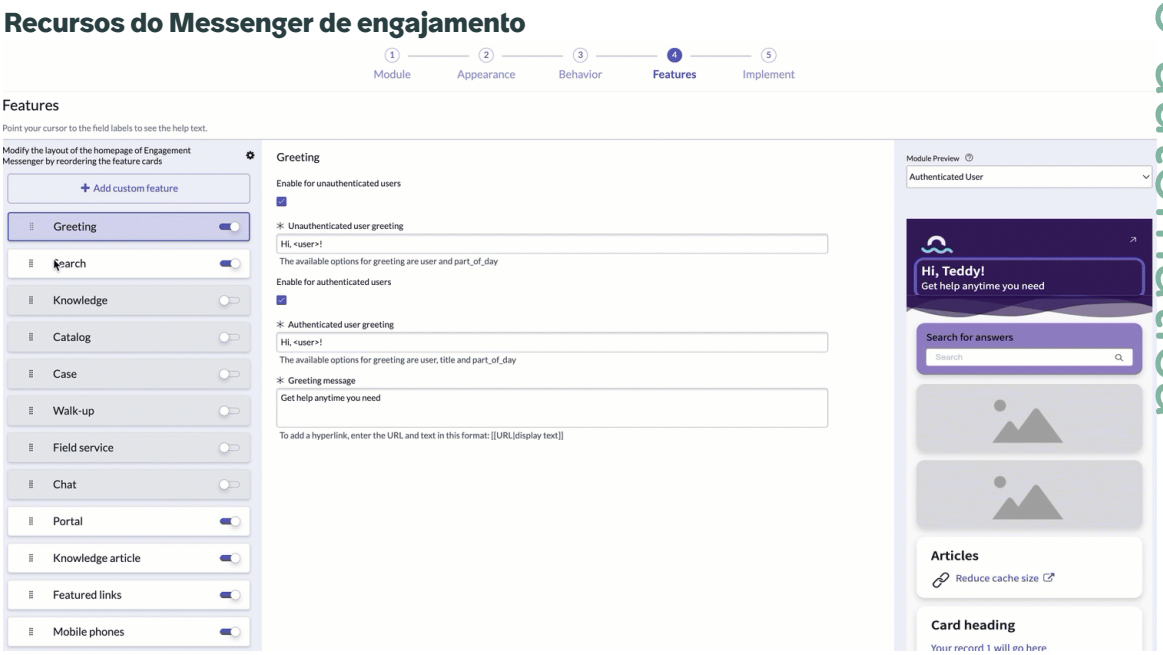
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nota:

- O artigo de conhecimento, o item do catálogo e os links de caso enviados por um agente podem ser abertos em App de mensagens de interação. Você pode configurar como os links devem ser abertos em um messenger. Para obter mais informações, consulte Crie uma preferência de link inteligente .
- Você também pode habilitar o Now Assist no Virtual Agent em App de mensagens de interação por Configuring assistants overview e então Exiba seu assistente em App de mensagens de interação.

- Cartões configuráveis: Consulte Configuração do recurso Cartões configuráveis.
- Retorno de chamada: Consulte Formulário de configuração do recurso de retorno de chamada.

5. **Opcional:** Você também pode adicionar um recurso no **Recursos** Seção Usando cartões configuráveis.
   a. Selecione **Adicionar recurso personalizado** .
   b. Insira o nome do recurso e selecione o tipo de recurso.
   c. Selecione **Adicionar**.
   Para obter mais informações, consulte Configuração do recurso Cartões configuráveis.
6. Selecione **Atualizar**.
7. **Opcional:** Mude a ordem de exibição dos recursos reordenando os cartões de recursos.
   Você pode ver o layout modificado da página inicial do seu App de mensagens de interação na visualização dinâmica do módulo.



Nota:
App de mensagens de interação estende os recursos do portal de serviços que não oferecem suporte à separação de domínios. Para obter mais informações, consulte (Domain separation and Service Portal). No entanto, outras tabelas que são usadas em App de mensagens de interação o pode oferecer suporte à separação de domínios de acordo com as configurações com as quais são criados.

O que Fazer Depois

Crie um provedor de identidade (IdP) para App de mensagens de interação

Tradução automática

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

Habilite a Pesquisa com IA no App de mensagens de interação para usuários não autenticados

Habilite a experiência da Pesquisa com IA em App de mensagens de interação usuários não autenticados podem ver o conjunto mais relevante de resultados de pesquisa.

Antes de Iniciar

Você deve configurar a Pesquisa com IA para App de mensagens de interação Antes de habilitar a Pesquisa com IA para um usuário não autenticado. Para obter mais informações, consulte Configuração do recurso de pesquisa.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador, você deve habilitar os widgets Pesquisa da página inicial do EC AI, Pesquisa autocompletável e Assistência à pesquisa com IA em App de mensagens de interação Para habilitar o recurso Pesquisa com IA para usuários não autenticados.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Widgets**.
2. PESQUISE e abra **Pesquisa da página inicial do EC AI** widget.
3. Selecione **Público** caixa de seleção.
4. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Habilite os widgets Pesquisa autocompletável e Assistência à pesquisa com IA. Para obter informações, consulte Habilite a Pesquisa com IA nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usuários não autenticados.

Configure o comportamento padrão de App de mensagens de interação

Configure o comportamento padrão de App de mensagens de interação Para definir as configurações padrão para Notificação, Recomendações e Proativo.

Antes de Iniciar

Como configurar o App de mensagens de interação.

Usar App de mensagens de interação Incorporar código para integrar recomendações proativas em uma página da Web.

Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. Selecione App de mensagens de interação módulo que você deseja instalar em seu site.
3. Na coluna Editar módulo, selecione **Editar** .
4. No módulo Configurar Messenger de compromisso, selecione **Comportamento** guia.
5. Em **Comportamento** , configure o. **Recomendações** e. **Proativo** configurações para definir App de mensagens de interação funções.
   Para obter mais informações, consulte Configuração de recomendações proativas para App de mensagens de interação.

Tradução automática

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

Nota:
Para obter informações sobre como personalizar o comportamento da Notificação, consulte Como configurar o App de mensagens de interação.

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

Configuração de recomendações proativas para App de mensagens de interação

O recurso Recomendações proativas permite que você mostre sugestões baseadas em contexto em tempo real e configure a experiência de recomendações no App de mensagens de interação.

Nota:
Para integrar Recomendações proativas em uma página da Web, você precisa habilitar recomendações no código de incorporação de App de mensagens de interação.

Formulário de configuração de definição de recomendações

Campo	Descrição
Habilitar recomendação	Opção para mostrar ou ocultar as recomendações.
Texto do título	Título da tela de recomendação no messenger.
Texto da legenda	Texto útil sobre as recomendações que é exibido na parte superior da tela Recomendações.
Mostrar a barra de pesquisa	Opção para exibir a barra de pesquisa na página Recomendação que permite pesquisar conteúdo além das recomendações fornecidas.
Número máximo de recomendações	O número máximo de recomendações a serem mostradas na tela Recomendações.
Texto do link para recomendações adicionais	Texto do link que permite que o usuário exiba recomendações adicionais.
Texto do link do Messenger de engajamento	Texto exibido no rodapé do messenger para habilitar a navegação até App de mensagens de interação página inicial. Use [[exibir texto]] formato para adicionar um link clicável ao messenger.
• Se Pesquisa com IA não retorna recomendações, depois App de mensagens de interação a página inicial é exibida. • Você precisa habilitar Pesquisa com IA Para disponibilizar recomendações para os usuários.	

Formulário de configuração de definição proativa

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de exibição para mostrar as sugestões proativamente no Messenger após 30 segundos de inatividade. Selecione **Nenhum** para desabilitar o comportamento proativo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Escolha um tipo de animação	O tipo de animação do ícone do inicializador que é ativado quando o usuário está inativo. • Ondulação (como uma onda) • Salto
Mostrar uma dica de ferramenta acima do ícone	Opção para mostrar a mensagem de dica da ferramenta acima do ícone do inicializador.
Texto de dica de ferramenta	A mensagem exibida na dica da ferramenta.
Oferecer pesquisa	
Texto do título	Título do widget que aparece quando **Pesquisa de ofertas** selecionado como o tipo de ajuda proativa.
Texto da legenda	Descrição do widget que aparece no corpo do widget e aparece abaixo do texto do título.
Texto de exemplo	Texto de espaço reservado que aparece na caixa de pesquisa.
Oferecer bate-papo	
Texto do título	Título do widget no messenger.
Texto da legenda	Descrição do widget no messenger.
Rótulo do botão de bate-papo	Rótulo do botão exibido para o usuário iniciar a conversa.
Ofereça a recomendação que você configurou	
Selecione **Ofereça a recomendação que você configurou** Opção para mostrar o artigo de conhecimento e as recomendações de itens do catálogo proativamente de acordo com a configuração na seção Recomendações.	
Nota: Pesquisa com IA Precisa ser habilitado para a pesquisa de ofertas e oferecer a recomendação que você configurou as opções.	

Usar App de mensagens de interação Incorporar código para integrar recomendações proativas em uma página da Web

Modifique o código de incorporação de App de mensagens de interação para habilitar recomendações e aprovar a consulta de pesquisa para recomendações com base em Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

- Incorporar App de mensagens de interação em sua aplicação web.
- Ativar um App de mensagens de interação módulo.
- Função necessária: sn_csm_ec.ec_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** > **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. Selecione App de mensagens de interação módulo que você deseja instalar em seu site.
3. Na coluna Editar módulo, clique em **Editar** .
4. No módulo Configurar Messenger de compromisso, selecione **Implementar** guia.
5. Em um editor de texto, abra o arquivo HTML da página da web no seu site ao qual você integra App de mensagens de interação.
6. Em **Implementar** Copie o código da seção Código de incorporação.
7. Cole o código copiado no arquivo de texto antes do marcador body de fechamento.
8. Habilite recomendações para uma página específica no Messenger adicionando o parâmetro EnableRecommendations: Verdadeiro no código de incorporação.

   No site em que você integra App de mensagens de interação, quando o usuário insere um termo de pesquisa no messenger , Por padrão, o slug de URL do site (última parte do URL) será considerado a consulta de pesquisa. As condições do slug de URL para a consulta de pesquisa inserida na barra de pesquisa do Messenger são as seguintes:

   - Se uma única barra estiver no final do URL, nenhum termo de pesquisa será selecionado. Por exemplo, https://example.service-now.com/ .
   - Se um termo estiver cercado por barras no final do URL, o texto anexado será considerado um termo de pesquisa. Por exemplo, na URL https://example.service-now.com/product-xyz/ , o produto xyz é considerado um termo de pesquisa.
   - Se uma única barra for seguida por texto, esse texto será considerado um termo de pesquisa. Por exemplo, na URL https://example.service-now.com/search_string a cadeia de caracteres de pesquisa é considerada um termo de pesquisa.

   O slug de URL é usado para deduzir a consulta de pesquisa da seguinte forma:

   - Todos os caracteres especiais são substituídos por um espaço. Por exemplo, na URL https://example.service-now.com/product-xyz , o termo de pesquisa é "product xyz".
   - Qualquer extensão de arquivo é ignorada. Por exemplo, na URL https://example.service-now/product.html , o termo de pesquisa é "produto".
9. Habilite recomendações no nível do módulo.
   a. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
   b. Selecione seu App de mensagens de interação módulo.
   c. Clique em **Editar**.
   d. No módulo Configurar Messenger de compromisso, selecione **Comportamento** guia.
   e. Habilite o. **Habilitar recomendações** comutador de alternância.
10. **Opcional:** Adicione lógica personalizada para passar um parâmetro de consulta de pesquisa para Pesquisa com IA passando um retorno de chamada de função como o valor de um parâmetro Context getAsiRecommendationsContext .
    O exemplo a seguir mostra o código modificado para gerar recomendações proativas com a lógica personalizada para passar uma consulta de contexto de pesquisa.

```
‹script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
 ‹script>
 SN_CSM_EC.init({
          moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
```

Tradução automática

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

```
            loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
            enableRecommendations: true,
            getAISRecommendationsContext: function getSearchQuery(){
            //Insert your code here to fetch the search query string return product xyz
}

 };
 </script>
```

11. Salve e publique o arquivo HTML.

Resultado
App de mensagens de interação mostra recomendações com base no contexto fornecido pelo site de terceiros.

Example:
O exemplo a seguir mostra o código modificado para gerar recomendações proativas padrão para o contexto padrão.

```
‹script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
 ‹script>
 SN_CSM_EC.init({
          moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
           loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
           enableRecommendations: true
          }

 };
 </script>
```

Crie um provedor de identidade (IdP) para App de mensagens de interação

Crie um IdP para seu App de mensagens de interação para que você possa habilitar a autenticação do cliente. Você pode criar um IdP para o tipo de autenticação OpenID Connect (OIDC) ou Security Assertion Markup Language (SAML).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você configurou um IdP anteriormente, poderá ignorar esta tarefa e reutilizar o IdP 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:
Se você configurou vários IDPs em sua instância e deseja selecionar um IdP específico para seu App de mensagens de interação, faça o seguinte:

- Habilitar App de mensagens de interação em um site quando os cookies de aplicações de terceiros são bloqueados
- Custom URL with Identity Provider
- Se você tiver vários IDPs em sua instância:
  - Em caso de tipo de autenticação OIDC, o token de ID gerado deve conter o ID do cliente de um registro IdP em relação ao qual a autenticação é necessária.
  - Em caso de tipo de autenticação SAML, defina o registro de IdP específico como IdP de redirecionamento automático.

Nota:
Para obter mais informações, consulte Configuração do login e logout automáticos do Messenger de engajamento .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Administração** > **Provedores de Identidade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione uma das opções **OpenID Connect** ou **SAML** .
   - Se você selecionar **OpenID Connect** , siga o procedimento em Criar uma configuração do OpenID Connect (OIDC) para Single Sign-on (SSO) .
   - Se você selecionar **SAML** , siga o procedimento da etapa 3 em Criar e atualizar provedores de identidade .

O que Fazer Depois

- Quando os clientes fazem login no seu site, onde App de mensagens de interação o módulo foi implantado, eles também devem ser autenticados no messenger. A autenticação do usuário é feita usando o mesmo IdP que autenticou o login do cliente em seu site.

  Você deve verificar se os clientes do seu site também foram adicionados ao provedor de autenticação OIDC ou SAML para ServiceNow instância.

- Habilitar solicitações entre domínios entre App de mensagens de interação e seu site. Para obter mais informações, consulte Configure uma regra CORS para App de mensagens de interação.

Tópicos relacionados

Como configurar o provedor OIDC na instância da ServiceNow

Configure uma regra CORS para App de mensagens de interação

Configure uma regra de compartilhamento de recursos entre origens (CORS) para habilitar solicitações entre domínios App de mensagens de interação e seu site onde você deseja implantar o messenger.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Você deve concluir 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.

- Como configurar o App de mensagens de interação.
- Crie um provedor de identidade (IdP) para App de mensagens de interação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use App de mensagens de interação E o URL do seu site para criar uma regra CORS.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Administração** > **Regras CORS**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra CORS

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da regra CORS.
Aplicação	Escopo da aplicação para este registro.
API REST	App de mensagens de interação REST API à qual esta regra CORS se aplica. Defina este campo como **API da Central de compromisso [sn_csm_ec/engagement_center_api]** .
Domínio	Domínio que envia a solicitação para esta REST API. Defina este valor de campo como o URL do site no qual você deseja implantar o messenger. Por exemplo, **https://www.example.com** .
Idade máxima	Número de segundos para armazenar em cache a sessão do cliente. Após uma solicitação inicial do CORS, as solicitações adicionais do mesmo cliente dentro desse tempo não exigem uma mensagem de comprovação. Se você não especificar um valor, o valor padrão 0 indicará que todas as solicitações exigem uma mensagem de verificação.
Métodos HTTP	Métodos HTTP permitidos. Habilite os métodos GET e POST.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Cabeçalhos HTTP	Lista separada por vírgulas de cabeçalhos HTTP a serem enviados na resposta. Este campo pode ser deixado em branco.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar cabeçalhos de resposta HTTP para App de mensagens de interação.

Criar cabeçalhos de resposta HTTP para App de mensagens de interação

Configure um par nome-valor para cabeçalhos de resposta HTTP para App de mensagens de interação módulo. A capacidade de configurar e passar cabeçalhos de resposta permite o tratamento especial do conteúdo da página por um cliente, que normalmente é um navegador.

Antes de Iniciar

- Como configurar o App de mensagens de interação.
- Crie um provedor de identidade (IdP) para App de mensagens de interação.
- Configure uma regra CORS para App de mensagens de interação.
- Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use App de mensagens de interação E o URL do seu site para criar uma regra CORS.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Administração** > **Cabeçalhos de resposta HTTP**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Cabeçalho de resposta HTTP

Campo	Descrição
Ativo	Opção para indicar que esta configuração de cabeçalho de resposta HTTP está ativa.
Aplicação	Escopo da aplicação para este registro.
Aplica-se a	Tipo de registro ao qual a configuração do cabeçalho de resposta HTTP se aplica. Selecione **Tipo específico** Para indicar que esta configuração de cabeçalho de resposta HTTP é para o tipo e registro específicos que você seleciona em **Tipo** e. **Registro** 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.

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de registro ao qual a configuração do cabeçalho de resposta HTTP se aplica. Selecione **Portal de serviços** para indicar que os registros estão relacionados ao Portal de serviços.
Registro	App de mensagens de interação Registro do módulo ao qual a configuração do cabeçalho de resposta HTTP se aplica. Selecione um registro: **a.** Selecione Pesquisar (Ícone) para acessar o formulário pop-up Selecione o documento. **b.** Em **Nome da tabela** certifique-se de que o valor esteja definido como **Portal de serviços** . **c.** Em **Documento** , selecione o campo Pesquisar (ícone). **d.** Na lista de registros do Portal de serviços, selecione o módulo do Messenger que você configurou. **e.** Selecione **OK**.
Nome	Nome do par nome-valor do cabeçalho de resposta HTTP. Defina este valor de campo como **Content-Security-Policy** .
Valor	Valor do par nome-valor do cabeçalho de resposta HTTP. Defina este valor de campo como **Frame-Ancestors 'self' (inserir URL do seu site)** . Por exemplo, **frame-ancestors 'self' https://www.example.com** .
Descrição	Descrição detalhada do cabeçalho de resposta HTTP.

O que Fazer Depois

Ativar um App de mensagens de interação módulo.

Tópicos relacionados

Cabeçalhos de resposta HTTP

Tradução automática

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

Ative o. App de mensagens de interação módulo que você configurou para incorporá-lo ao seu site.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Execute as seguintes tarefas:

- Como configurar o App de mensagens de interação.
- Crie um provedor de identidade (IdP) para App de mensagens de interação.
- Configure uma regra CORS para App de mensagens de interação.
- Criar cabeçalhos de resposta HTTP para App de mensagens de interação.

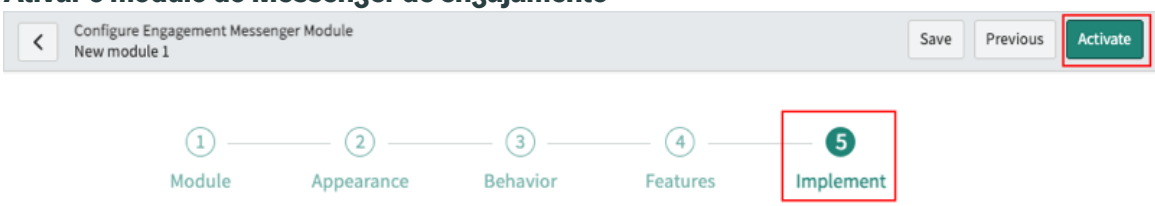
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A menos que você ative um módulo de mensagens, ele não estará disponível para seus clientes usarem em seu site de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. Na coluna Editar módulo do módulo do Messenger que você deseja ativar, clique em **Editar** .
   A exibição da configuração assistida é exibida.
3. Selecione **Implementar** etapa.
4. Selecione **Ativar**.

Ativar o módulo do Messenger de engajamento



O que Fazer Depois

Incorporar App de mensagens de interação em sua aplicação web.

Incorporar App de mensagens de interação em sua aplicação web

Incorpore o código-fonte do módulo do messenger que você configurou em seu site para permitir que seus clientes comecem a usar App de mensagens de interação em seu site.

Antes de Iniciar

- Ativar um App de mensagens de interação módulo.
- Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Copie o código-fonte do módulo do messenger que você ativou e cole-o no arquivo HTML do site onde você deseja implantar o messenger.

Em seguida, dependendo do tipo de autenticação selecionado para o módulo do Messenger configurado, pode ser necessário escrever o código das funções para obter o token de ID e iniciar e interromper a sessão de um usuário conectado no Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. Na coluna Editar módulo do módulo do Messenger que você deseja instalar em seu site, clique em **Editar** .
   A exibição da configuração assistida é exibida.
3. Clique em **Implementar** guia.
4. Se você fez alguma mudança na seção Configurações de segurança, clique em **Salvar** .
   O código do App de mensagens de interação o módulo foi atualizado.
5. Role para baixo até a seção Código incorporado e clique em **Código de cópia** .
6. Abra o arquivo HTML do seu site e cole o código copiado antes do marcador body de fechamento.
7. Para um módulo do messenger com autenticação baseada em OIDC ou baseada em SAML, conclua a configuração a seguir.

   Nota:
   Para obter mais informações sobre a configuração do OIDC e autenticação baseada em SAML, consulte Configuração do login e logout automáticos do Messenger de compromisso [KB1560205] artigo no Now Support Base de conhecimento.

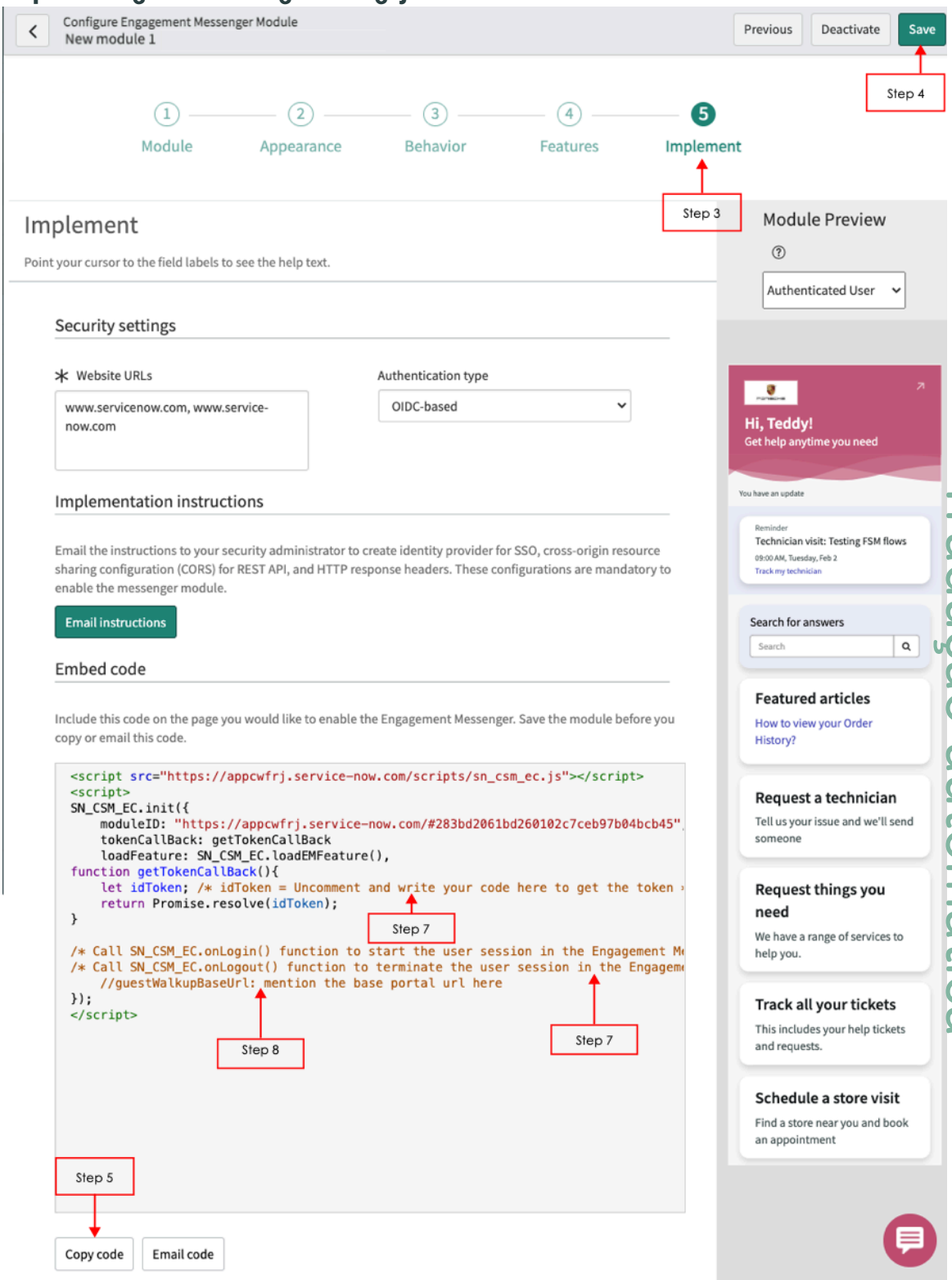
8. Se você habilitou o recurso de balcão de serviços para usuários não autenticados, remova o comentário `//guestWalkupBaseUrl`Linha de código e conclua a configuração inserindo o URL base do seu portal de suporte ao cliente.

   Por exemplo, se o seu portal de suporte ao cliente for **https://www.example.com/support** e atualize o código para **GuestWalkupBaseUrl: https://www.example.com/support**

Tradução automática

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

Copie o código do Messenger de engajamento



9. Opcional: Para modificar o código de incorporação para definir o idioma preferencial no qual App de mensagens de interação for exibido, siga um destes procedimentos.

Tradução automática

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

10. **Opcional:** Abra o site ao qual você adicionou App de mensagens de interação código para verificar se o ícone do inicializador está disponível e clique no ícone para verificar se ele é iniciado App de mensagens de interação.

11. **Opcional:** Modifique o código de incorporação de App de mensagens de interação Para integrar Recomendações proativas em uma página da Web.
Para obter mais informações sobre como usar App de mensagens de interação Para integrar Recomendações proativas em uma página da Web, consulte Usar App de mensagens de interação Incorporar código para integrar recomendações proativas em uma página da Web.

O que Fazer Depois

Abra o site ao qual você adicionou App de mensagens de interação e verifique se o ícone do inicializador do messenger está disponível. Clique no ícone para iniciar o. App de mensagens de interação.

Você também pode incorporar App de mensagens de interação Em seus aplicativos nativos para iOS e android usando o Now Mobile SDK:

- Incorporar o Engagement Messenger em um aplicativo iOS nativo usando o Now Mobile SDK [KB1587276]
- Incorporar o Engagement Messenger em um aplicativo android nativo usando o Now Mobile SDK [KB1587611]

Recurso de vinculação profunda em App de mensagens de interação

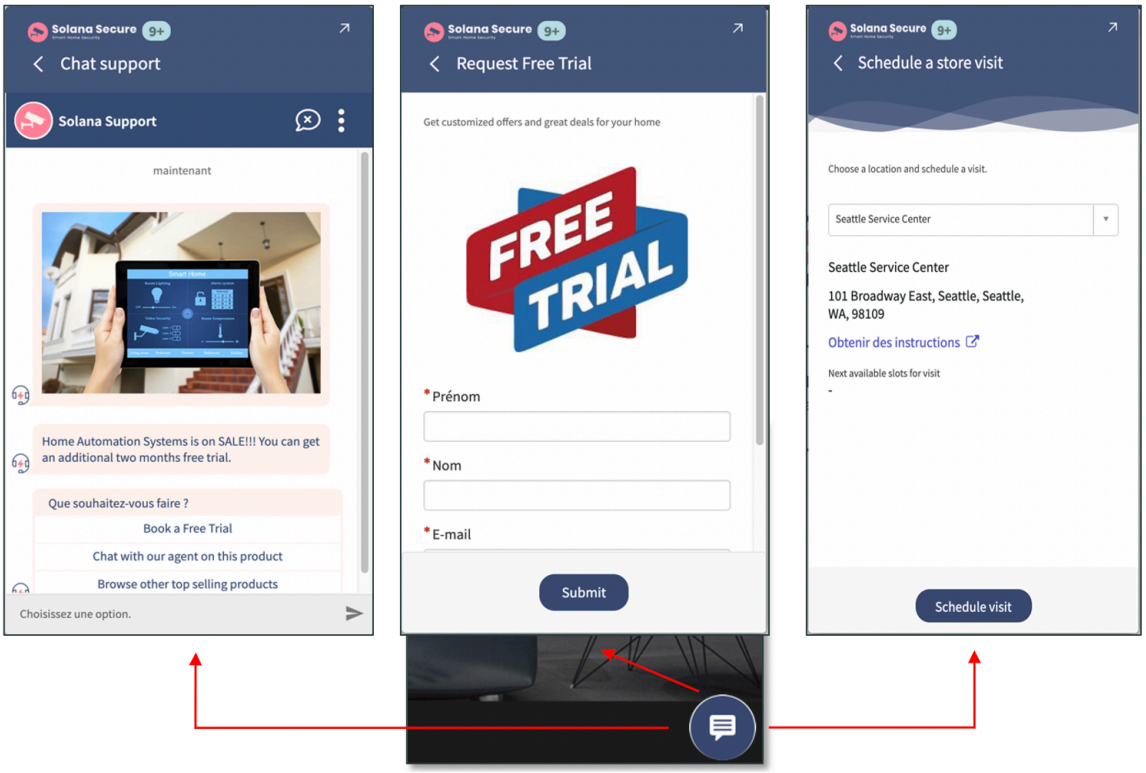
Defina um fluxo de trabalho como uma tela de inicialização padrão no App de mensagens de interação Usando um código personalizado ou um URL com parâmetros.

O recurso de vinculação profunda permite personalizar a página inicial do App de mensagens de interação para que você possa iniciar um recurso especificado sempre que o messenger for acessado. O recurso é iniciado por meio de variáveis em um URL estruturado ou em código personalizado por meio de entradas de inicialização que contêm variáveis de substituição.

Tradução automática

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

Telas de inicialização de vinculação profunda



O recurso de vinculação profunda oferece suporte ao lançamento de Exibir artigo, Novo caso, Lista de casos, Pesquisa, Pesquisa de caso, item do catálogo, Novo compromisso, Nova ordem de serviço, Página inicial padrão, Ordem de serviço, recursos de bate-papo do Virtual Agent e do atendente e são exibidos no App de mensagens de interação.

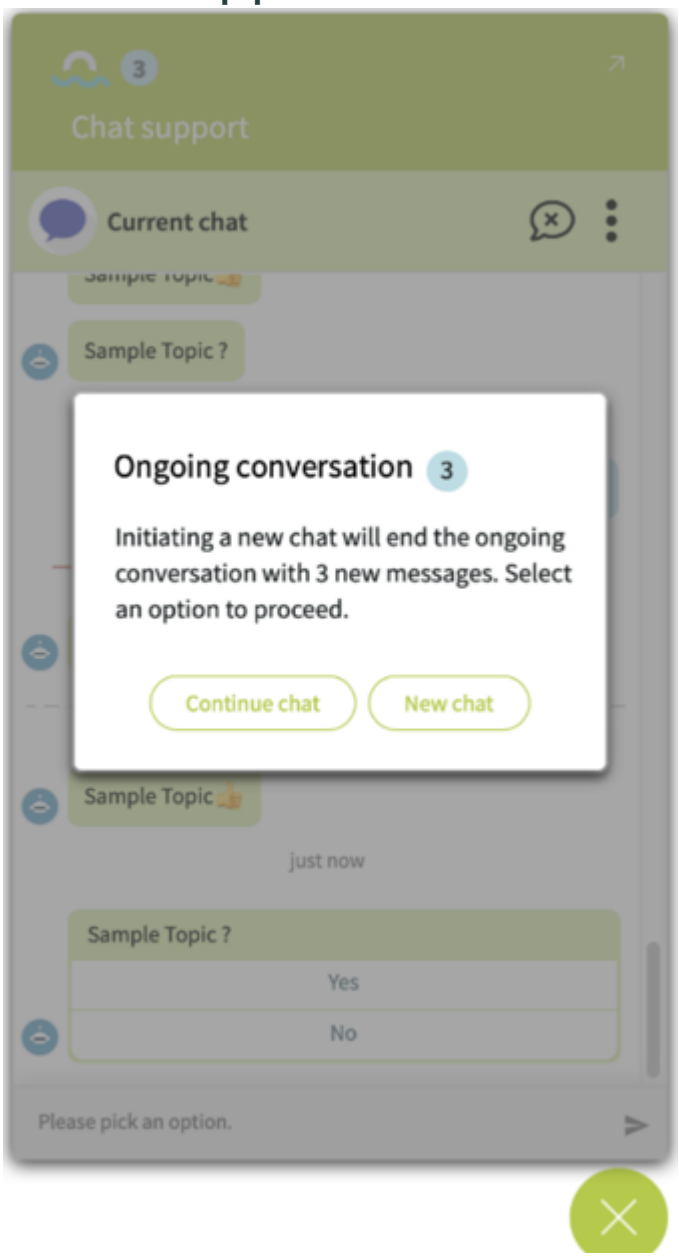
Nota:
Começando com Yokohama versão, em Virtual Agent e. Atendente bate-papos, se um usuário estiver envolvido em uma conversa em andamento e tentar abrir contextualmente um tópico, as seguintes opções serão mostradas:

- Continuar bate-papo
- Novo bate-papo

Tradução automática

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

Alternando bate-papo



Tradução automática

Iniciar um recurso em App de mensagens de interação usando código personalizado

Use o código personalizado para habilitar o link profundo e iniciar um recurso no App de mensagens de interação integrado ao seu site.

Antes de Iniciar

Como configurar o App de mensagens de interação.

Incorporar App de mensagens de interação em sua aplicação web.

Função necessária: ec_admin e administrador do site

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Se você estiver usando o código existente, verifique se atualizou o script a ser exibido `3,1` . Por exemplo:

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
    moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
    loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

Procedimento

1. Navegar até **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. No Módulo Configurar Messenger de compromisso, abra a guia Implementar.
3. Copie o código da seção Código incorporado.
4. Em um editor de texto, abra o arquivo HTML da página da web no seu site ao qual você integra App de mensagens de interação.
5. Cole o código que você copiou antes do marcador corpo de fechamento.
6. Defina o contexto do recurso e especifique as variáveis do recurso.
   Use o seguinte formato para definir um contexto de recurso:

```
{
 feature: "<feature_name>",
 openOnLoad: <true/false>,
 params: {
  "<param_name>": "<param_value>",
  "<param_name>": "<param_value>
 }
}
```

   No formato, especifique as variáveis de recurso.

   feature

   O nome do recurso. Para obter mais informações, consulte Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com App de mensagens de interação .

   OpenOnLoad

   Inclua esta opção e defina-a como verdadeira somente se quiser App de mensagens de interação para abrir automaticamente. A configuração padrão para esta opção é para App de mensagens de interação não abrir automaticamente.

   "<param_name>": "<param_value>

   Nome e valor de um parâmetro associado ao recurso. Para obter mais informações, consulte Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com App de mensagens de interação.

7. Crie uma função de wrapper personalizada para passar o contexto do recurso para `SN_CSM_EC.init` função do código de incorporação.
   Por exemplo, o código a seguir usa `ChatFeatureContext()` função de wrapper personalizada para o contexto do recurso de bate-papo.

```
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 chatFeatureContext(){
 return {
  feature: "CHAT",
  openOnLoad: false,
  params: {
   "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
   "language": "fr"
   }
   }
}
```

8. Substitua `SN_CSM_EC.LOADEMFEATURE()` função com uma função de wrapper personalizada que você criou em etapa 7 .
   Por exemplo, no código a seguir, o. `ChatFeatureContext()` a função wrapper é passada como o valor de `LoadFeature` atributo.

```
SN_CSM_EC.init({
  moduleID: "https://example.service-now.com/#<module_id>",
  loadFeature: chatFeatureContext()
});
```

9. Salve o arquivo.
10. **Opcional:** Verifique se o recurso designado é iniciado.
    a. Abra o site no qual você incorporou App de mensagens de interação.
    b. Selecione o ícone do inicializador.
    c. Verifique isso App de mensagens de interação inicia o recurso configurado no código de incorporação.

Resultado

O recurso especificado no código de incorporação é iniciado por padrão quando App de mensagens de interaçãoé aberto no site no qual está incorporado.

Example:

O código a seguir inicia o recurso de bate-papo por padrão. Também mostra como acionar um Virtual Agent tópico por padrão quando o bate-papo é carregado passando o identificador do sistema (sys_id) do tópico. Você também pode especificar um idioma para iniciar o bate-papo nesse idioma.

```
<script src="https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
function chatFeatureContext(){
 return {
  feature: "CHAT",
  openOnLoad: false,
  params: {
   "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
   "language": "fr"
   }
   }
}

SN_CSM_EC.init({
 moduleID: "https://example.service-now.com/#d27c94d6db403810a2a6a0ced39619da",
 loadFeature: chatFeatureContext()
});
</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.

função

`ChatFeatureContext()` : A função wrapper para contexto de bate-papo.

feature

`BATE-PAPO` : O recurso de bate-papo para iniciar Virtual Agent ou Atendente bate-papo.

OpenOnLoad

`falso` Desabilitar a inicialização automática de App de mensagens de interação.

topic_id

`8708db281bd5b81080df6247b04bcb79` Identificador do sistema do módulo (sys_id).

idioma

`fr` : Define o idioma de bate-papo padrão como francês.

Iniciar um recurso em App de mensagens de interação Usando parâmetros de URL

Use parâmetros de URL no URL do seu site para habilitar o link profundo e iniciar um recurso no App de mensagens de interação integrado ao seu site.

Antes de Iniciar

Como configurar o App de mensagens de interação.

Incorporar App de mensagens de interação em sua aplicação web.

Função necessária: ec_admin e administrador do site

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar parâmetros de URL para exibir um recurso específico no App de mensagens de interação. Quando o URL é acessado, ele abre seu site e carrega automaticamente o recurso especificado em App de mensagens de interação. Por exemplo, você pode incorporar o URL em um e-mail para compartilhar um artigo de conhecimento App de mensagens de interação.

Nota:

Se você estiver usando o código de incorporação existente, atualize o script a ser incluído `3,1` . Por exemplo:

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

Procedimento

1. Navegar até **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. No Módulo Configurar Messenger de compromisso, abra a guia Implementar.
3. Copie o código da seção Código incorporado.
4. Em um editor de texto, abra o arquivo HTML da página da web no seu site ao qual você integra App de mensagens de interação.
5. Cole o código copiado antes do marcador body de fechamento.
6. Salve o arquivo.

Tradução automática

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

7. Modifique o URL do site para incluir o recurso.

```
https://website/page.html?feature=<FEATURE_NAME>&<PARAM_NAME1>=<PARAM_VALUE1>&<PARAM_NAME2>=<PARAM_VALUE2>
```

<FEATURE_NAME>

O nome do recurso. Para obter informações, consulte Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com App de mensagens de interação.

<param_name1>: <param_value1>

Nome e valor de um parâmetro associado ao recurso. Para definir vários parâmetros, use o mesmo formato. Para obter mais informações, consulte Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com App de mensagens de interação.

8. **Opcional:** Verifique se o URL inicia o recurso designado automaticamente.

Resultado

O recurso que você incluiu no URL é definido como a tela de inicialização padrão em App de mensagens de interação.

Example:

O URL de amostra a seguir inclui um identificador do sistema (sys_id) para um artigo de conhecimento que será exibido automaticamente quando o site for iniciado.

```
https://mywebsite/page.html?feature=VIEW_ARTICLE
 &sys_kb_id=ec7617461b01f01080df6247b04bcbaf
```

Configuração da Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management

Configure vários aspectos do Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management para habilitar o recurso de retorno de chamada com base nos requisitos específicos da sua organização.

Instalação e configuração do Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management permite que seus clientes solicitem um retorno de chamada de vários canais, como Virtual Agent. Atendimento ao cliente, e. App de mensagens de interação.

O processo de configuração consiste nas tarefas de configuração listadas na tabela a seguir.

Tarefas de configuração

Tarefa	Descrição
Instalar Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management	Instale o. Retorno de chamada omnicanal aplicação (sn_callback).
Configure o comportamento de retorno de chamada para Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management	Configure os vários aspectos do retorno de chamada, como máximo de tentativas de novas tentativas e tempo de expiração.
Publique o. Virtual Agent tópicos para retorno de chamada	Publique os tópicos do Virtual Agent de retorno de chamada para exibir a opção de retorno de chamada para os clientes do Virtual Agent.
Formulário de configuração do recurso de retorno de chamada	Configure o recurso de retorno de chamada em App de mensagens de interação.

Tradução automática

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

Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management

Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management permite que uma opção de retorno de chamada seja fornecida aos clientes quando há um longo tempo de espera para um atendente.

Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management oferece uma opção para os agentes de atendimento ao cliente ligarem de volta para os clientes quando o tempo de espera dos agentes for longo ou os agentes não estiverem disponíveis. Para obter mais informações, consulte Retorno de chamada omnicanal .

Instalar Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management

Você pode instalar o. Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management aplicação (sn_callback) se você tiver a função de administrador.

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 Retorno de chamada omnicanal para Gestão de atendimento ao cliente lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management aplicação:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Trabalhos agendados - Enviar lembrete para tarefas de retorno de chamada programadas

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management aplicação (sn_callback) 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**.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Implemente o. Componente de controle de interações (ICC) para chamada de voz do contact center e integração de retorno de chamada

Requisitos de plug-in para voz e retorno de chamada integrações com contact centers

Publique o. Virtual Agent tópicos para retorno de chamada

Publique o. Virtual Agent tópicos para retorno de chamada para ajudar seus clientes a solicitar um retorno de chamada dos agentes quando há um longo tempo de espera para entrar em contato com um atendente ou os agentes não estão disponíveis.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o aplicativo de agendamento de compromisso conversacional esteja instalado.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Implante o tópico inativo para salvá-lo e disponibilizá-lo para usuários em clientes do Virtual Agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página Tópicos, publique os tópicos a seguir.
   - Solicitar um retorno de chamada
   - Reprograme um retorno de chamada
   - Cancelar um retorno de chamada
3. Na barra Cabeçalho do tópico, selecione **Publicar** .

   Se você estiver usando a descoberta de NLU, a caixa de diálogo Escolher o que publicar será exibida. Selecione os itens disponíveis para publicar com o tópico, como o modelo de NLU e os mapeamentos de idioma, e clique em **Publicar**.

   Nota:
   Se a opção **Publicar modelo** não estiver disponível, o modelo pode precisar de algum trabalho. Por exemplo, o modelo pode não ter intenções suficientes ou precisar de mais enunciados para algumas intenções. Corrija esses problemas antes de prosseguir. Além disso, se um modelo de idioma não estiver disponível, o modelo específico do idioma nunca foi publicado. Publique-o no NLU Workbench. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos .

   Para tópicos, o estado do tópico é Ativo e o estado Publicado muda para **agora** .
4. Se você publicou um tópico de conversa, verifique se as palavras-chave ou os enunciados NLU para o tópico funcionam conforme o esperado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Retorne à página Tópicos e clique em **Testar Tópicos Ativos**.

b. Na janela de conversa, insira palavras-chave ou enunciados de NLU que correspondam à intenção do tópico para verificar se o tópico é aberto.
Para os tópicos pré-criados Virtual Agent, o bot retorna uma lista de tópicos que correspondem à palavra-chave ou ao enunciado inserido.

Resultado
Os tópicos são publicados e estão disponíveis para uso em tópicos de chamada.

Configure o comportamento de retorno de chamada para Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management

Configure o comportamento de retorno de chamada do retorno de chamada, como o número máximo de tentativas de novas tentativas ou o tempo de expiração, em Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

2. Em **Nome** campo de pesquisa, insira `sn_callback` .

3. Configure qualquer uma das propriedades listadas na tabela a seguir.

Descrição do campo Propriedades do retorno de chamada

Propriedade	Valor padrão	Descrição
sn_callback.callback_expire_time	60	Tempo limite do retorno de chamada em minutos após o qual a tarefa de retorno de chamada é encerrada.
sn_callback.callback_max_retry_attempts	5	Máximo de repetição de tentativas após o qual a tarefa de retorno de chamada é encerrada.
sn_callback.enable_scheduled_callback	verdadeiro	Opção para habilitar retornos de chamada programados, permitindo que os clientes selecionem um intervalo de tempo para o retorno de chamada.

Implemente o. Componente de controle de interações (ICC) para chamada de voz do contact center e integração de retorno de chamada

Implemente integrações pré-criadas e certificadas com provedores de Contact Center as a Service (CCaaS) usando o. ServiceNow® arquitetura de referência de voz.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. Componente de controle de interações (ICC) O recurso permite que os provedores de CCaaS exibam voz nativa e retorno de chamada integrações para que os agentes possam gerenciar as chamadas do cliente diretamente do espaço configurável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Componente de controle de interações (ICC) para chamadas de voz e. Integração de contact centers com Componente de controle de interações (ICC) para retornos de chamada.

Os comandos de voz e. retorno de chamada os controles são exibidos sob as seguintes condições:

- Quando a interação é uma chamada telefônica, os controles de voz são exibidos. Quando a interação é uma chamada telefônica associada a uma tarefa de retorno de chamada, os controles de retorno de chamada são exibidos.
- . **Habilitar controles de interação** O campo está habilitado no registro Configuração do OpenFrame que permite que o administrador configure o. Espaço do agente para exibir componentes de interação de voz.
- O agente é membro do grupo de usuários especificado no registro de configuração do OpenFrame. Se nenhum grupo de usuários for especificado, todos os agentes poderão acessar o. CSM página de registro de interação de voz.
- Certifique-se de que o plug-in certificado da App Store de terceiros esteja instalado. Por exemplo:
  - *Experiência unificada da Genesys*
  - *Experiência unificada da Genesys - Core*

Antes de Iniciar

Certifique-se de Componente de controle de interações (ICC) o plug-in (com.app_interaction_control) está instalado para usar o. ICC Recursos de voz para CCaaS.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OpenFrame** > **Configurações**.
2. Crie um novo registro de configuração para o provedor de CCaaS específico.
   Alguns provedores de CCaaS podem incluir configurações de OpenFrame para o plug-in.
3. Ative os controles de interação do OpenFrame selecionando **Habilitar controles de interação** caixa de seleção.
4. Em **Grupo de usuários** , selecione um grupo e mova-o para a coluna selecionado.
   Este é o grupo de usuários ao qual a configuração OpenFrame se aplica.
5. Desbloqueie o campo URL.
6. No campo URL, insira um URL de terceiros.
   Os provedores de CAAS têm requisitos de configuração específicos para seus plug-ins. Consulte a documentação relevante do contact center para obter instruções de configuração.
7. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Consulte Requisitos de plug-in para voz e retorno de chamada integrações com contact centers para dependências e atenda a todos os requisitos de pré-requisito para acessar o. ICC recursos.

Requisitos de plug-in para voz e retorno de chamada integrações com contact centers

Para Componente de controle de interações (ICC) recursos de chamada para funcionar, você deve ter uma combinação de plug-ins que podem ser baixados do ServiceNow® Store E provedores de CCaaS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 provedores de CCaaS devem se integrar ao ServiceNow plataforma . Além disso, eles devem enviar seu plug-in para certificação, para que seja disponibilizado para uso no ServiceNow® Store.

Os plug-ins a seguir são necessários para implantar a integração de controle de chamadas com a plataforma do contact center:

- Componente de controles de interação (ICC) (sn_int_control)

  As seguintes dependências de plug-in e app são instaladas como parte do plug-in do ICC:

  Dependência do plug-in:

  - Glide Conversation Server (com.glide.cs)
  - Adaptador personalizado do servidor de conversa do Glide (com.glide.cs.custom.adapter)
  - Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa)
  - Agendamento de compromisso (com.snc.appointment_booking)
  - Openframe (com.sn_openframe)

  Dependência da aplicação:

  - *Pacote de utilitário da Gestão de agentes externos* (sn_external_agent)
  - Contact Center Integration Core (sn_ct_ctr_it_core)
  - *Retorno de chamada omnicanal* (sn_omni_callback)
  - OpenFrame (sn_openframe)
- Atribuição avançada de trabalho

  . Suporte a roteamento externo o plug-in é necessário para integração de retorno de chamada com contact centers.
- Customer Service Management (CSM)
- Espaço do agente, bem como qualquer espaço que funcione com Bate-papo do agente, Interação por e-mail Ou mensagens.
- Produtos com Contact Center Integration Core Plug-in
  - Seletor de spoke da aplicação
  - Pacote de utilitário da Gestão de agentes externos

Nota:
Resolva as dependências do plug-in do Contact Center Integration Core antes de baixar o plug-in.

Para além dos requisitos anteriores, Instalar Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management para integração de retorno de chamada com contact centers.

Defina o espaço padrão para CCaaS

Configure e defina um espaço padrão para os agentes do contact center para permitir que eles naveguem de volta para um espaço integrado ao Componente de controle de interações (ICC), de qualquer outro espaço incompatível.

Tradução automática

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

Uma interação pode ser aberta e os detalhes exibidos em qualquer espaço no ServiceNow instância. No entanto, se o espaço não estiver integrado ao ICC e, em seguida, os controles de chamada global compatíveis com ICC a integração não é exibida no espaço, renderizando o espaço como incompatível.

Promover o. Componente de controle de interações (ICC) o plug-in (com.app_interaction_control) está instalado para usar o. ICC Recursos de voz para CCaaS.

Função necessária: **administrador**

Configure o espaço padrão via OpenFrame em seu ServiceNow instância como a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OpenFrame** > **Configurações**.
2. Crie um registro de configuração para o provedor de CCaaS específico.
   Alguns provedores de CCaaS podem incluir configurações de OpenFrame para o plug-in.
3. Ative os controles de interação do OpenFrame selecionando **Habilitar controles de interação** caixa de seleção.
4. Verificando o. **Habilitar controles de interação** a caixa de seleção exibe **Experiência padrão** campo.
5. Clique no ícone Pesquisar para pesquisar na lista de espaços compatíveis disponíveis e selecione o espaço que você deseja definir como padrão.
6. Em **Grupo de usuários** , selecione um grupo e mova-o para a coluna selecionado.
   Este grupo de usuários se refere ao grupo de usuários ao qual a configuração OpenFrame se aplica.
7. Desbloqueie o campo URL.
8. No campo URL, insira um URL de terceiros.
   Os provedores de CAAS têm requisitos de configuração específicos para seus plug-ins. Consulte a documentação relevante do contact center para obter instruções de configuração.
9. Selecione **Atualizar**.

Implementar Inteligência

Integre recursos de inteligência para automatizar tarefas de rotina e fornecer conteúdo relevante, permitindo uma experiência do cliente mais rápida e personalizada.

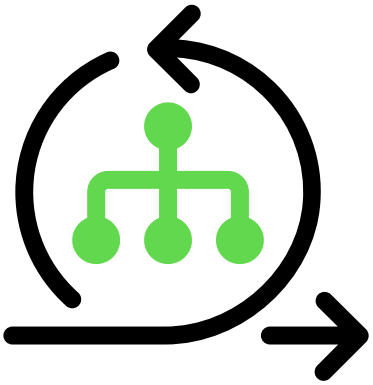
Tradução automática

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

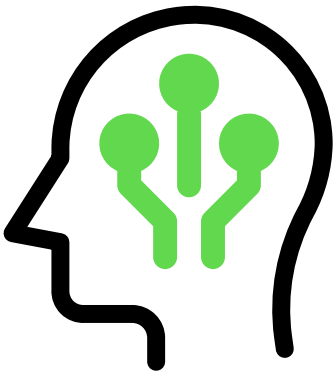
Configure ações recomendadas e recomendações de campo para ajudar os agentes a resolver casos de forma eficaz e eficiente.

Aprendizado de máquina



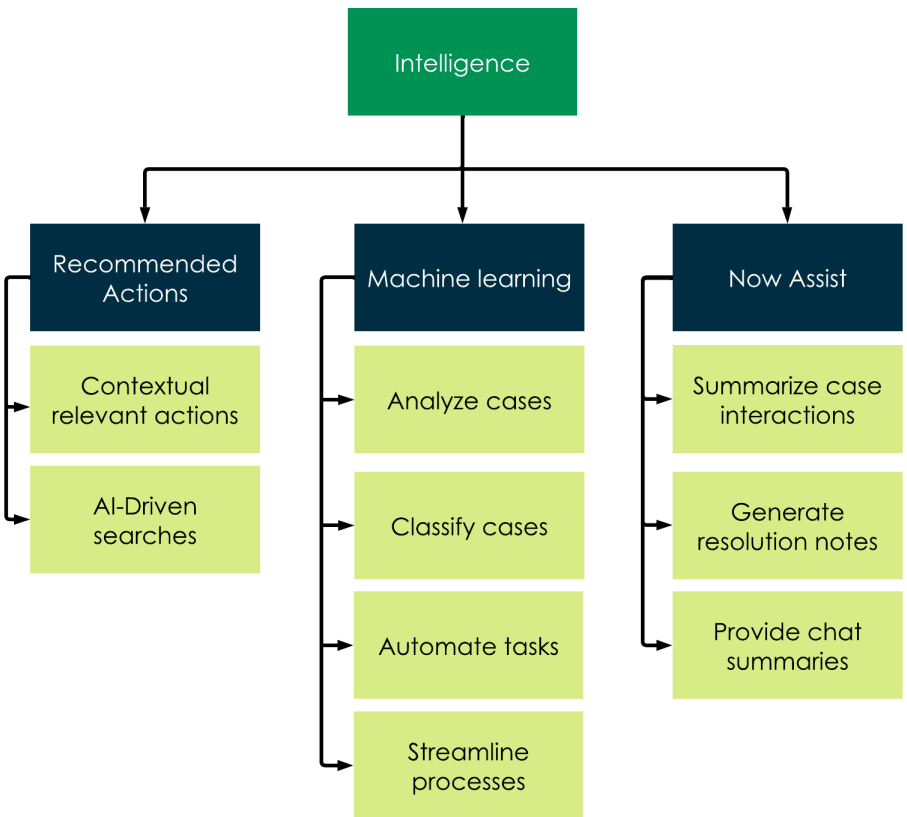
Utilize soluções de aprendizado de máquina para analisar e classificar casos e automatizar tarefas.

Now Assist para Customer Service Management (CSM)



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

Implementar visão geral de inteligência



Recommended Actions

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ações recomendadas e recomendações de campo para resolver casos de forma mais eficaz. . Ações recomendadas A aplicação exibe ações relevantes com base no contexto de um registro e permite que você execute pesquisas orientadas por IA para recursos pertinentes. Esta funcionalidade ajuda você a acessar rapidamente e agir com base nas informações mais relevantes, aumentando sua eficiência na resolução dos problemas do cliente.

Aprendizado de máquina

Use soluções de aprendizado de máquina em Customer Service Management para lidar com a criação, atribuição e resolução de casos. Implemente essas soluções para analisar e classificar casos, automatizar tarefas e simplificar processos.

Now Assist para Customer Service Management

Use Now Assist para Customer Service Management (CSM) Para aumentar a produtividade e a eficiência com a IA generativa. Esta ferramenta aprimora as interações do usuário resumindo as informações do caso, gerando anotações de resolução e fornecendo resumos de bate-papo. Ele também ajuda você a entender rapidamente o bate-papo e o contexto do caso, permitindo resoluções do cliente mais rápidas e precisas.

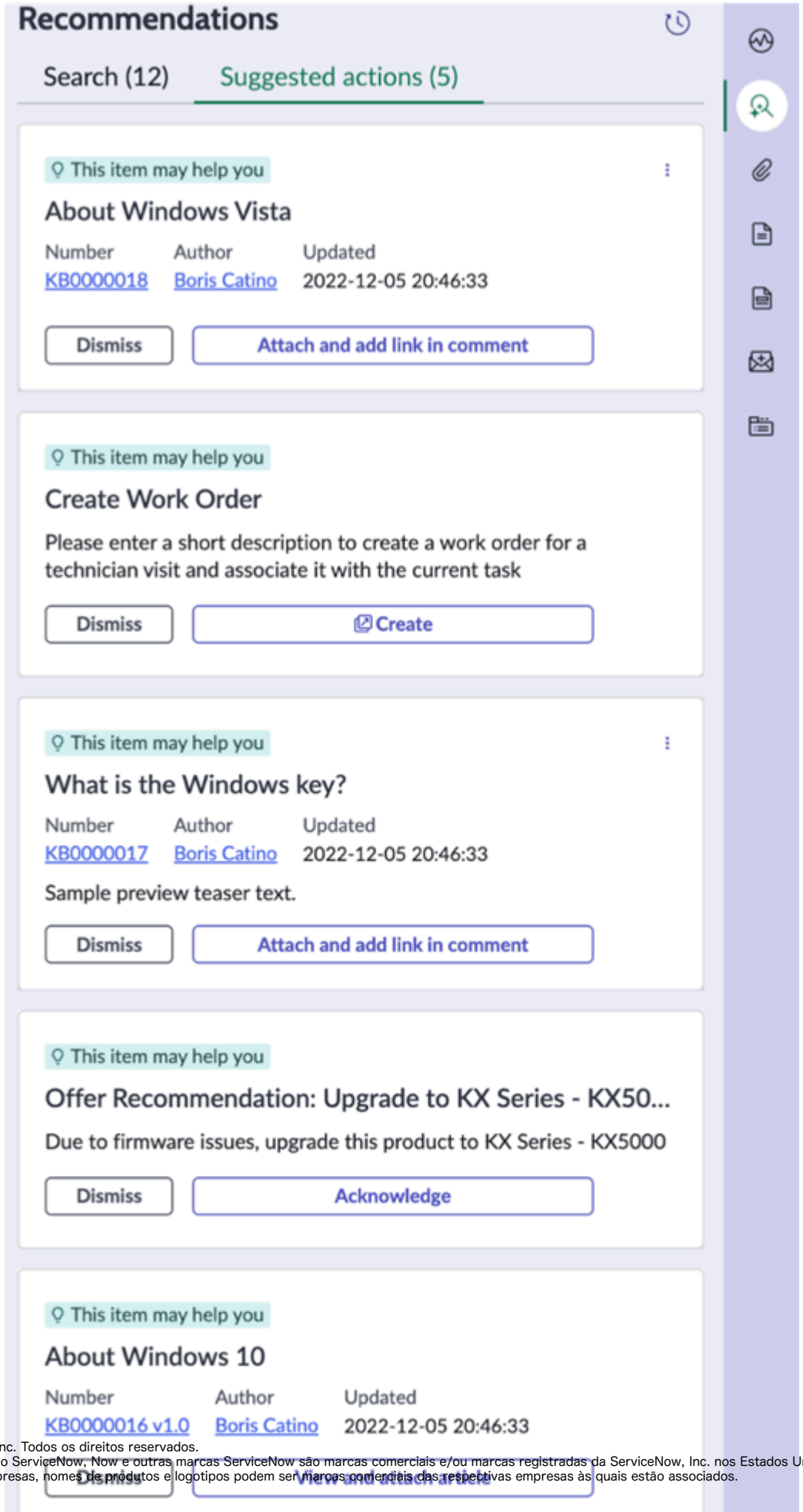
Configuração da Ações recomendadas

Use Ações recomendadas aplicação para exibir ações relevantes para os agentes com base em um contexto de um registro Ou permita que os agentes executem uma pesquisa com IA para encontrar recursos relevantes . Os agentes podem agir de forma rápida e fácil para ajudar os clientes e resolver seus problemas.

Tradução automática

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

Ações recomendadas em Espaço configurável do CSM



Tradução automática

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

Com Ações recomendadas:

- Forneça aos agentes a ação ideal em um contexto de um registro.
- Permita que os agentes concentrem sua atenção na chamada para ação crítica.
- Permita que os agentes executem uma ação em um painel lateral contextual ou em uma subguia.
- Permita que os agentes solucionem problemas e forneçam uma resolução aos clientes.
- Classifique as ações que os agentes podem executar com base em uma lógica configurável.
- Recomende um valor para um campo em um formulário.
- Permita que os agentes usem a Pesquisa com IA para encontrar os recursos mais relevantes.

Cenários de exemplo para implementação Ações recomendadas

Usar Ações recomendadas fornecer as seguintes recomendações:

- Aplicar resolução de um caso resolvido: Recomende que os agentes apliquem a resolução de um caso resolvido semelhante e encerrem o caso.
- Reatribuir caso: Recomende um valor de campo para o campo Grupo de atribuição para que o caso seja atribuído à equipe relevante.
- Exibir e anexar artigo: Recomende um artigo de conhecimento relevante para o problema do cliente para que os agentes possam exibir e anexar o artigo ao caso atual.
- Revise uma solicitação de reembolso. Recomende uma árvore de decisão para os agentes trabalharem para determinar se o cliente está qualificado para um reembolso.

Para obter configurações de ponta a ponta das ações recomendadas para cenários específicos, consulte Configurações de exemplo de ações recomendadas.

Tipos de ação para Ações recomendadas

Com Ações recomendadas, você pode criar os seguintes tipos de ações para os agentes executarem. Para obter mais informações, consulte Ações recomendadas.

Tipo de ação	Descrição
Orientação	Uma ação que um agente pode executar ou informações que ele pode compartilhar. Por exemplo, a orientação pode recomendar que um agente possa anexar um artigo de conhecimento em comentário, anotação de trabalho ou e-mail de um caso ou criar uma ordem de serviço.
Árvore de decisão orientada	Um fluxo guiado a ser seguido. Uma árvore de decisão é um processo de várias etapas que inclui uma série de perguntas e respostas e resultados em orientação.
Recomendação de campo	Um valor recomendado a ser usado para um campo. Por exemplo, esse tipo de ação pode recomendar o grupo de atribuição com base no texto na Descrição resumida do caso.

Tradução automática

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

Pesquisa com IA

Os agentes podem inserir suas consultas na barra de pesquisa para acessar os resultados da pesquisa com tecnologia de IA. As respostas mais relevantes para a consulta de pesquisa aparecem como cartões de resultado do Genius. Os agentes podem executar as ações dos cartões de pesquisa diretamente para resolver um problema. Para obter mais informações, consulte Pesquisa com IA em Ações recomendadas.

Benefícios da integração da Pesquisa com IA com Ações recomendadas

- Pesquisa e recomendações unificadas: Esta integração combina recursos de pesquisa orientados por IA com recomendações proativas, fornecendo um conjunto de ferramentas unificado para os agentes.
- Inteligência contextual: O sistema aproveita dados contextuais para fornecer resultados de pesquisa altamente relevantes e recomendações personalizadas para cada caso.
- Recomendações proativas: Os agentes recebem sugestões acionáveis para acelerar a resolução de casos, com base no contexto do caso em tempo real.
- Fluxo de trabalho contínuo: A integração simplifica o fluxo de trabalho do usuário, fornecendo acesso à pesquisa e recomendações em uma única interface.

Usando ações recomendadas

Os agentes podem acessar ações recomendadas em um espaço como Espaço configurável do CSM selecionando Ações recomendadasícone ( ) no painel lateral contextual. Para obter mais informações, consulte Usando o. Ações recomendadas aplicação.

Configurar ações recomendadas

Configure o. Ações recomendadas para que você possa criar ações do tipo orientação ou recomendação de campo. Um administrador pode concluir as tarefas de configuração a seguir.

Etapas para configurar o. Ações recomendadas aplicação

Configuração de tarefa	Descrição
Instalar a aplicação Ações recomendadas	Baixe o. Ações recomendadas aplicação do ServiceNow® Store.
Atribua funções a usuários de ações recomendadas	Atribua funções aos usuários para controlar o acesso Ações recomendadas recursos e informações.
Configurando o. Ações recomendadas aplicação	Configure ações recomendadas para criar contexto, regra e recomendações com tipos de ação, como orientação e recomendação de campo. **Nota:** . Decisões guiadas a aplicação (sn_gd_core) é necessária para criar árvores de decisão guiadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Ações recomendadas Não aparece em uma variante de uma página de registro (como a página de registro padrão do CSM, a página de registro de interação do CSM ou a página de caso de linha de frente), certifique-se de que a variante esteja marcada como ativa. Para obter etapas detalhadas, consulte Restaurar Ações recomendadas nas variantes da página de registro após o upgrade.

Integrar árvores de decisão em ações recomendadas

Como opção, configure Decisões guiadas Aplicativo de experiência para que você possa criar árvores de decisão e integrá-las nas ações recomendadas. Os administradores podem concluir as tarefas de configuração a seguir.

Etapas para integrar árvores de decisão em ações recomendadas

Configuração de tarefa	Descrição
Instale o. Decisões guiadas Aplicação de experiência	Instale o. Decisões guiadas Experiência da aplicação do ServiceNow® Store. Esta aplicação permite configurar árvores de decisão que você pode usar como recomendações.
Configurar árvores de decisão	Configure árvores de decisão que os agentes podem usar para solucionar problemas do cliente.
Adicionar Decisões guiadas a Ações recomendadas	Adicione árvores de decisão às ações recomendadas para que os agentes possam tomar ações relevantes durante a solução de problemas com base em um contexto de registro.

Solicitar aplicativos do 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 .

Ações recomendadas

Usar Ações recomendadas para exibir ações relevantes para os agentes com base em um contexto de um registro ou recomendar um valor para um campo.

Tipos de ação em Ações recomendadas

Tipo de ação	Descrição	Casos de uso
Orientação	Uma orientação é uma ação que um agente pode executar ou informações que um agente pode compartilhar. • As orientações aparecem como cartões no painel lateral contextual de um espaço. • Os agentes podem acessar esses cartões selecionando o ícone Ações recomendadas no painel lateral. • Os agentes podem executar a ação selecionando o botão no cartão.	• Mary criou um caso para relatar um problema com um roteador. Recomenda-se que o agente atribuído a este caso aplique uma resolução de um caso resolvido para resolver o problema do cliente. As anotações de resolução e um código de resolução do caso resolvido são copiados para a seção Informações de fechamento do caso atual.

Tradução automática

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

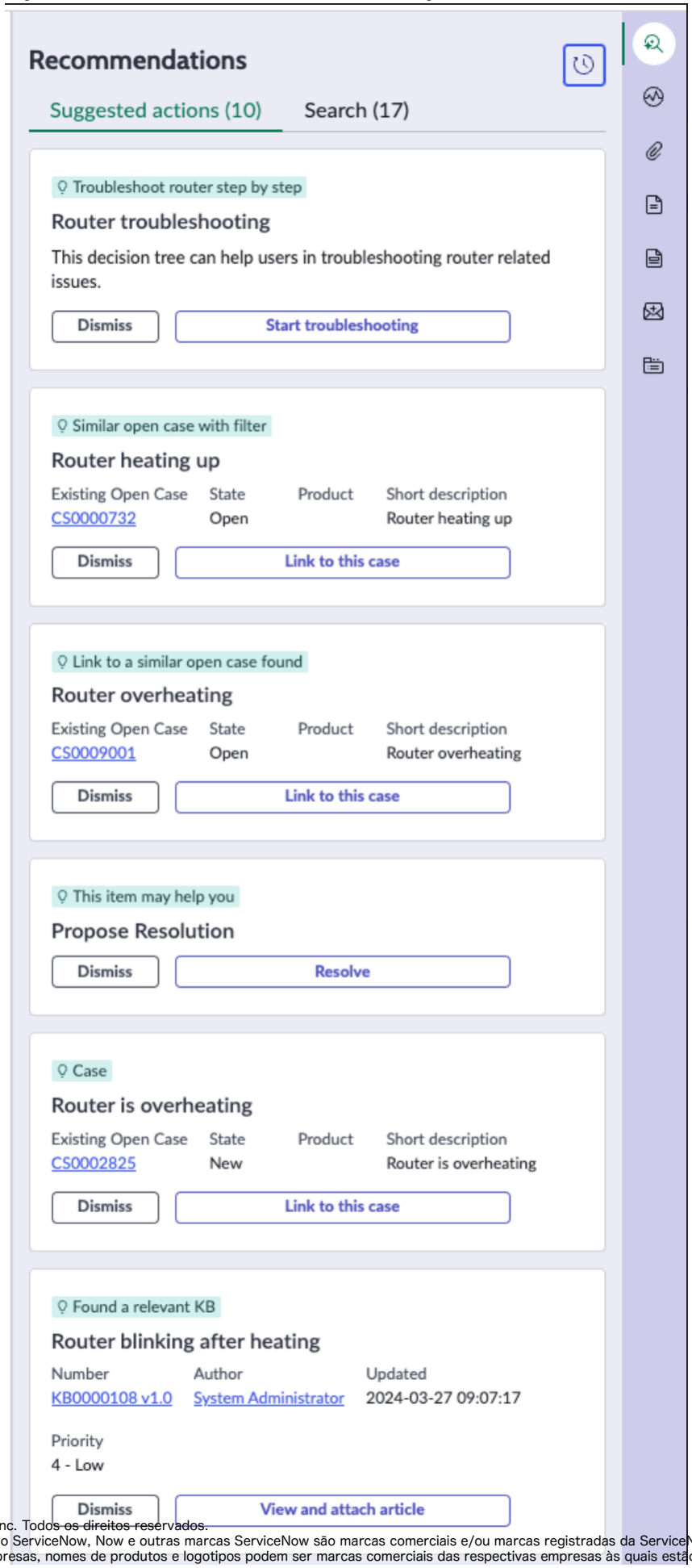
Tipo de ação	Descrição	Casos de uso
		• Paulo , Que tem uma conta no banco StellarVest criou um caso para relatar uma perda de cartão de crédito. O agente atribuído a este caso é recomendável criar uma ordem de serviço para expedir um novo cartão de crédito para Paul.
Recomendação de campo	Uma recomendação de campo é um valor recomendado para um campo. Dependendo da configuração, os valores de campo recomendados são preenchidos automaticamente ou mostrados como mensagens abaixo dos campos dos novos registros. Os valores de campo recomendados são mostrados como mensagens somente abaixo dos campos dos registros existentes. • Você pode configurar os campos com o texto e os valores que aparecem nas mensagens. • Você também pode configurar um limite de confiança para preencher automaticamente um valor recomendado. • Você pode configurar uma preferência para preencher automaticamente um valor recomendado.	• Um agente deseja reatribuir o caso a uma equipe diferente que esteja mais bem equipada para resolver um problema do cliente. Uma recomendação de campo pode recomendar o grupo de atribuição com base no texto na descrição resumida do caso. • Ao interagir com um cliente, um agente cria um caso em nome do cliente. Com base na descrição resumida que o agente insere no formulário Caso, os valores dos campos **Produto** , **Grupo de atribuição** e **Atribuído a.** são recomendados para o agente.
Árvore de decisão	Uma árvore de decisão é um fluxo guiado para os agentes seguir. Uma árvore de decisão é um processo de várias etapas que faz uma série de perguntas. Uma orientação é fornecida com base nas respostas inseridas por um agente. **Nota:** . Decisões guiadas a aplicação (sn_gd_core) é necessária para criar árvores de decisão.	Rina criou um caso para relatar que o telefone não está carregando. Recomenda-se que o agente atribuído ao caso use uma árvore de decisão que faça uma série de perguntas para solucionar o problema com o telefone e forneça uma orientação no final

Ações do tipo **Orientação** e. **Árvore de decisão assistida** são exibidos como cartões 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.

Ações recomendadas - cartão de orientação

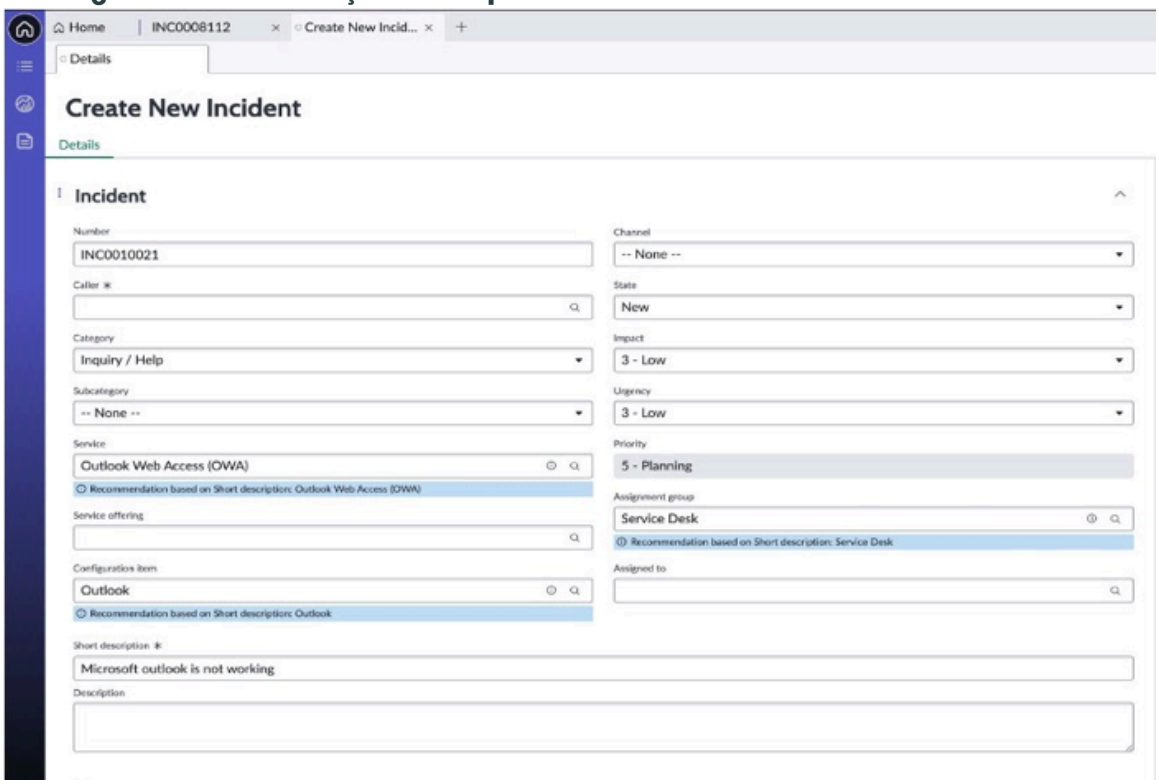


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do tipo **Recomendação de campo** são preenchidos automaticamente nos campos ou aparecem como mensagens nos campos de um formulário de registro. Os agentes podem seguir as recomendações e selecionar esses valores de campo.

Mensagens de recomendação de campo no formulário Incidente



Para obter mais informações, consulte Criação de orientação e recomendação de campo em Ações recomendadas.

Elementos para configurar ações recomendadas

Configurar uma ação recomendada é um processo de várias etapas que envolve:

Contexto

Um contexto permite que os agentes vejam as ações recomendadas para um registro nessa tabela quando determinadas regras são atendidas. Para obter mais informações, consulte Contextos no Ações recomendadas.

Entrada de contexto

Uma entrada de contexto permite que você utilize as entidades diferentes da tabela de contexto para definir regras, recomendações e geradores de recursos para que as recomendações sejam atualizadas dinamicamente conforme o contexto muda. Para obter mais informações, consulte Entradas de contexto em Ações recomendadas.

Regra

Uma regra é um conjunto de condições que se aplica a um contexto e determina quando uma ação recomendada aparece para registros na tabela de contexto. Para obter mais informações, consulte Regras no Ações recomendadas.

Recomendação

Uma recomendação é uma maneira de sugerir uma ação a um agente. Você pode criar recomendações com tipos de ação de orientação e recomendação de campo. Para obter mais informações, consulte Recomendações no Ações recomendadas.

Geradores de recursos

Tradução automática

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

Os geradores de recursos fornecem informações úteis para orientação e recomendações de campo. Os geradores de recursos usam tabela de decisão, fluxo, scripts, estrutura de Inteligência preditiva ou recursos de pesquisa com IA para gerar recursos. Por exemplo, um gerador de recursos pode fornecer um link de artigo de conhecimento que pode ser usado como uma ação recomendada para um caso. Para obter mais informações, consulte Geradores de recursos no Ações recomendadas.

Parâmetros de arbitragem

Os parâmetros de arbitragem determinam a frequência dos problemas ou a ordem de prioridade das ações recomendadas para que os agentes obtenham a orientação de que devem ajudar a resolver os problemas do cliente.

Contextos no Ações recomendadas

Um contexto permite que os agentes vejam recomendações para registros de uma tabela quando determinadas regras são atendidas. Essas recomendações podem ajudar os agentes sugerindo ações a serem tomadas com base no contexto do registro.

Os contextos são criados para tabelas, como a tabela Caso [sn_customerservice_case] ou a tabela Incidente [incident]. A criação de um contexto inclui as seguintes etapas:

- Selecionando uma tabela.
- Criando entradas de contexto. Uma entrada de contexto permite que você utilize as entidades diferentes da tabela de contexto para definir regras, recomendações e geradores de recursos.

Nota:
A criação de entradas de contexto não é obrigatória.

- Criando regras para o contexto. Uma regra mostra recomendações para agentes com determinadas funções para registros que atendem a determinadas condições.
- Criando recomendações para as regras. Uma recomendação é uma maneira de sugerir uma ação útil a um agente.

. Ações recomendadas A aplicação inclui um registro de contexto, Contexto de caso, que você pode usar para criar recomendações para casos.

. Ações recomendadas a aplicação oferece suporte a vários registros de contexto por tabela, permitindo que os usuários criem experiências diferentes com base em critérios como atributos ou domínios do usuário.

O componente Ações recomendadas pode ser configurado no Construtor de IU para usar o registro de contexto ativo. As recomendações e os resultados da Pesquisa com IA se ajustam dinamicamente de acordo com o contexto ativo configurado.

Formulário de contexto

Você pode acessar registros de contexto navegando até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**. A lista Contextos exibe uma breve descrição de cada contexto e da tabela à qual o contexto se aplica.

O formulário Contexto inclui o nome e a descrição do contexto, a tabela selecionada, contexto primário, E uma configuração da aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA . Quando você crie um contexto forneça essas informações e salve o registro. Depois de salvar, o formulário de contexto exibe as listas relacionadas 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.

- **Regras** : Exibe as regras que foram criadas para o contexto, incluindo as funções de usuário selecionadas. Você pode criar uma regra somente na lista relacionada Regras no formulário de contexto. Para obter mais informações sobre regras, consulte Regras no Ações recomendadas.
- **Recomendações** : Exibe as recomendações associadas às regras de contexto, incluindo o tipo de ação e a ação. Você pode criar uma recomendação somente na lista relacionada Recomendação no formulário Regra. Para obter mais informações sobre as recomendações, consulte Recomendações no Ações recomendadas.
- **Mapeamento do resultado da pesquisa** : Exibe mapeamentos entre as saídas da Pesquisa com IA e Ações recomendadas entradas.
- **Regras herdadas** : Exibe as regras herdadas do contexto primário. A lista relacionada Regras herdadas aparece somente para os contextos que têm o contexto primário atribuído. Para obter mais informações sobre como as regras de contexto primário são herdadas pelo contexto secundário, consulte Aplique regras a tabelas estendidas da tabela de contexto.
- **Contextos estendidos** : Exibe todos os contextos que usam o contexto atual como um contexto primário. Esta lista relacionada aparece somente para os contextos primários.
- **Entradas de contexto** : Exibe todas as entradas de contexto que podem ser usadas na definição de regras, recomendações e geradores de recursos. Esta lista relacionada aparece somente quando um contexto primário não está definido.

A lista Contextos inclui uma coluna Ativa. Você pode usar esta coluna para exibir e definir o valor Ativo para um registro de contexto. O formulário de contexto inclui um **Ativo** campo que você pode usar para ativar ou desativar um registro de contexto.

Campo Intervalo de atualização

. **Intervalo de atualização** O campo no formulário Contexto determina a frequência com que as recomendações são atualizadas para o contexto. O valor padrão desse campo é 12 horas e o valor mínimo é 10 minutos.

Nota:
Você deve configurar a exibição do formulário para exibir o. **Intervalo de atualização** campo.

Modos síncronos e assíncronos de avaliação para Ações recomendadas

Como administrador, você pode configurar o comportamento de carregamento no nível de contexto do Ações recomendadas escolhendo entre os modos síncrono e assíncrono. No modo síncrono, as recomendações são carregadas antes que a página se torne interativa, garantindo que uma exibição completa esteja disponível antes que qualquer ação seja realizada. No modo assíncrono, as recomendações são carregadas em segundo plano sem bloquear a interface do usuário, permitindo que os agentes comecem a interagir com o registro imediatamente. Cada modo é adaptado para atender a diferentes requisitos de desempenho e experiência do usuário.

. **Avaliação assíncrona** Caixa de seleção no formulário de contexto, quando marcada, permite que os agentes façam atualizações e executem ações no registro de caso ou incidente enquanto as recomendações são carregadas no painel lateral contextual. Ao selecionar este campo, um administrador ou autor de RA pode habilitar o processamento assíncrono para ações recomendadas.

. `sn_nb_action.async_ra_timeout`a propriedade do sistema especifica a duração do tempo limite (em segundos) para um processo assíncrono gerar as recomendações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 valor serve como uma diretriz para gerenciar o tempo de execução e evitar atrasos excessivos. O valor padrão é definido como 30 segundos e o valor máximo pode ser 180 segundos. Se a geração de ações recomendadas levar mais de 30 segundos, o **Tente novamente** o botão no painel lateral contextual é exibido. O processo de nova tentativa começa no modo síncrono - ele é executado diretamente durante a interação do usuário em vez de processar de forma assíncrona.

Herdar as regras e recomendações de contextos hierárquicos

O campo Contexto primário aparece somente quando a tabela selecionada no campo Tabela tem uma ou mais tabelas primárias para as quais o contexto está definido. Usando o campo Contexto primário, você pode importar suas regras e recomendações ativas para o contexto estendido. Quando você clica no ícone de pesquisa no campo Contexto primário, a lista de contextos das tabelas primárias é exibida. Você pode selecionar qualquer contexto primário na lista. As regras herdadas aparecem na lista relacionada Regras herdadas. Para obter mais informações sobre como configurar regras para que as recomendações sejam herdadas pelo contexto estendido, consulte Aplique regras a tabelas estendidas da tabela de contexto.

Nota:

- Se você configurar entradas de contexto para um contexto, não poderá adicionar um contexto primário. Para adicionar um contexto primário, exclua as entradas de contexto já existentes.
- Quando um contexto primário é definido, a lista relacionada Entradas de contexto não aparece.

Para obter mais informações sobre como as entradas de contexto limitam a herança das regras e recomendações do contexto primário, consulte Limitações da configuração de entrada de contexto.

Example: Herdar as regras e recomendações de contextos hierárquicos

Considere as tabelas a seguir e seus contextos, regras e recomendações. A Tabela 1 é a tabela primária da Tabela 2 e da Tabela 3. A Tabela 3 é a tabela primária da Tabela 4. A Tabela 2 é a tabela primária da Tabela 5.

Tabelas e seus contextos

Tabela	Contexto	Regra	Recomendação
Tabela 1	Contexto 1 (Ativo)	Regra 1 (ativa)	Recomendação 1
Tabela 2	Contexto 2 (inativo)	Regra 2 (inativa)	Recomendação 2A e Recomendação 2B
Tabela 3	Contexto 3 (Ativo)	Regra 3 (ativa)	Recomendação 3
Tabela 4	Contexto 4 (Ativo)	Regra 4 (ativa)	Recomendação 4
Tabela 5	Contexto 5 (Ativo)	Regra 5 (ativa)	Recomendação 5

No formulário de contexto:

- Cenário 1: Quando você adiciona o Contexto 3 no campo Contexto primário do Contexto 4, a Regra 3 e a Recomendação 3 são herdadas pelo Contexto 4.
- Cenário 2: Quando você adiciona o Contexto 2 no campo Contexto primário do Contexto 5, a Regra 2 e sua recomendação 2A e 2B não são herdadas pelo Contexto 5 porque a Regra 2 está inativa.

Tradução automática

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

Criação de vários registros de contexto para a mesma tabela

A partir da v14.0 de Ações recomendadas. *`Avoid duplicate active entry for contexta`* regra de negócio permite a criação de mais de um contexto por tabela. Você pode criar mais de um contexto para a mesma tabela. Isso permite que você configure recomendações precisas para vários tipos de registros na mesma tabela.

A seguir estão os casos de uso em que você pode criar contextos diferentes para a mesma tabela:

Caso de uso 1: Funções diferentes podem interagir com a mesma tabela, mas precisam de ações ou exibições personalizadas.

Considere a tabela de interação. Os mesmos dados de interação podem ser trabalhados de forma diferente com base na persona do usuário.

- Contexto A: Mostre recomendações de campo para resolução, tarefas de mudança relacionadas/itens do catálogo ou artigos de conhecimento padrão para o agente de suporte de TI na página de registro de interação.
- Caso resolvido semelhante ou recomendações de artigo de conhecimento relevantes para o agente de suporte do Atendimento ao cliente na página de registro de interação.

Caso de uso 2: Cada contexto pode usar um modelo de Inteligência preditiva diferente ou variante de modelo de IA para recomendações.

Permite o teste e a adoção de modelos DE ML em paralelo sem conflito.

- Contexto A: Use o modelo de semelhança para ações recomendadas.
- Contexto B: Use o modelo de classificação para categorização ou atribuição.

Caso de uso 3: Os usuários podem acessar o mesmo registro por diferentes canais (bate-papo, e-mail, voz etc., exigindo recomendações personalizadas.

Os pontos de entrada fornecem diferentes sinais e intenções do usuário.

- Contexto A: Quando o caso é criado por meio do Agente de bate-papo, recomende e compartilhe o artigo da base de conhecimento na ação de bate-papo.
- Contexto B: Quando o caso é acessado via Suporte por telefone, os artigos da base de conhecimento são exibidos e permitem o compartilhamento por meio do canal SMS.

Configurar um registro de contexto para Ações recomendadas componente

Ao configurar o. Ações recomendadas Componente No Construtor de IU, os usuários com a função de administrador Ações recomendadas (next_best_action_admin) podem definir uma propriedade de entrada de componente para mapear o registro de contexto ativo para o componente.

Na guia Configuração do Ações recomendadas componente, insira o sys id do registro de contexto ativo no **Sys ID do contexto** campo. Para obter mais informações sobre como configurar componentes do Construtor de IU, consulte Documentação de componentes .

Nota:
. **Sys ID do contexto** O campo está vazio, o sistema usa o registro de contexto mais recente para que essa entidade seja mapeada para o componente Ações recomendadas.

Tradução automática

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

A aplicação Ações recomendadas para Atendimento ao cliente adiciona o registro de contexto de caso à tabela de casos [sn_customerservice_case]. Este registro está ativo por padrão. Para obter mais informações sobre o registro de contexto do caso, consulte Contextos em Ações recomendadas Para Atendimento ao cliente.

Se um cliente de upgrade tiver um ou mais registros de contexto para a tabela de casos disponíveis em sua instância, o sistema executará um script de correção que desativará o registro de contexto de caso pronto para uso (define e **Ativo** campo como falso).

Nota:
Certifique-se de que o registro de contexto correto da tabela de casos esteja ativo.

Tópicos relacionados

Crie um contexto em Ações recomendadas

Crie uma regra em Ações recomendadas

Crie uma recomendação em Ações recomendadas

Regras no Ações recomendadas

Uma regra é um conjunto de condições que se aplica a um contexto. Uma regra mostra recomendações para agentes com determinadas funções para registros que atendem a determinadas condições.

A criação de uma regra inclui as seguintes etapas:

- Selecionar as funções de usuário que podem ver as recomendações associadas à regra.
- Definir as condições que se aplicam aos registros de contexto e contexto.
- Criando recomendações para a regra. Uma recomendação é uma maneira de sugerir uma ação útil a um agente. Uma regra pode ter várias recomendações.

. Ações recomendadas a aplicação inclui um registro de contexto, contexto de caso, que você pode usar para criar recomendações para casos. A seguir estão algumas recomendações de orientação:

- Recomendações de nível de campo de caso: Esta regra inclui uma recomendação para prever um valor para **Grupo de atribuição** Campo no formulário Caso.
- Recomendações do painel lateral do caso: Esta regra inclui recomendações para exibir e anexar um artigo de conhecimento a um caso e anexar e adicionar um link a um artigo de conhecimento em um comentário, anotação de trabalho ou e-mail.

Aplique regras a tabelas estendidas da tabela de contexto

A regra criada no contexto primário é herdada pelo contexto estendido quando você seleciona Aplique a tabelas estendidas da tabela de contexto caixa de seleção em uma regra. As regras herdadas do contexto primário aparecem na lista relacionada Regras herdadas do contexto estendido. Portanto, as recomendações dessas regras são passadas para o contexto estendido. Junto com as recomendações da tabela de contexto, as recomendações das regras ativas do contexto primário são herdadas pelo contexto estendido.

Regra formulário

O formulário Regra fornece informações sobre a regra, incluindo uma descrição, as funções do usuário selecionadas e as condições que se aplicam à tabela no contexto 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.

Ao criar uma regra, forneça essas informações e salve o registro. Depois de salvar, você pode ver a lista relacionada Recomendações.

Você pode acessar os registros de regra navegando até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Regras**. Novas regras só podem ser criadas a partir de um contexto. Para obter mais informações, consulte Criar uma regra.

Campos de formulário de regra

Campo	Descrição
Nome	O nome da regra.
Contexto	O contexto ao qual esta regra está associada. Este campo é preenchido automaticamente a partir do formulário de contexto.
Funções	As funções de usuário que podem ver recomendações para esta regra.
Descrição	Uma breve descrição da regra.
Avançado Condição	As condições que se aplicam aos registros da tabela de contexto. Se uma entrada de contexto estiver disponível para o contexto, você poderá criar condições nela junto com a tabela de contexto.
Campos que afetam esta regra	Campos da tabela de contexto que precisam ser monitorados. As mudanças nesses campos geram ações recomendadas do tipo recomendação de campo para registros não salvos.
Ativo	Quando habilitada, a regra fica ativa.
Aplicar a tabelas estendidas da tabela de contexto	Quando habilitada, a regra é aplicada a tabelas estendidas da tabela de contexto.
Ordem	Determina a ordem na qual a regra é aplicada.

Tópicos relacionados

Crie uma regra em Ações recomendadas

Recomendações no Ações recomendadas

Uma recomendação é uma maneira de sugerir uma ação útil a um agente. Uma recomendação inclui a ação e quaisquer recursos e entradas relevantes.

Há três tipos de recomendações fornecidas aos agentes:

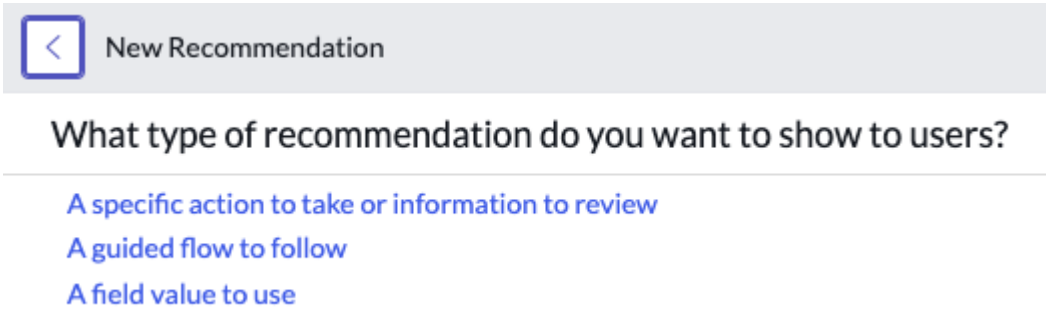
- **Orientação** : Uma ação que um agente pode executar ou informações que ele pode compartilhar.
- **Árvore de decisão** : Um fluxo guiado para solucionar um problema e fornecer uma solução.
- **Recomendação de campo** Um valor recomendado a ser usado para um campo.

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.

Criando uma recomendação

Ao criar uma recomendação, você pode selecionar o tipo na tela Nova recomendação. Esta tela lista os tipos disponíveis.



Selecionar um tipo na tela Nova recomendação leva você ao formulário Recomendação. O tipo selecionado é adicionado ao **Tipo de ação** Campo no formulário Recomendação.

Formulário de recomendação

O formulário Recomendação fornece informações sobre uma recomendação, incluindo a ação selecionada e todas as entradas e geradores de recursos que a ação requer.

Ao criar uma recomendação, você seleciona um tipo de ação e uma ação. As próximas etapas dependem do tipo de ação selecionado. Por exemplo, orientações e recomendações de campo exigem entradas de ação, enquanto as árvores de decisão não exigem.

Ao criar uma recomendação, forneça essas informações e salve o registro. Depois de salvar, você pode ver a seção do formulário Entradas de ação. Entradas são parâmetros que entram em uma ação e permitem que os agentes concluam essa ação. Você pode selecionar entradas relevantes manualmente, no registro de contexto, entradas de contexto, ou do gerador de recursos.

Você pode acessar os registros de recomendação navegando até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Recomendações**. Novas recomendações só podem ser criadas dentro das regras. Para obter mais informações, consulte Crie uma recomendação .

Campos do formulário de recomendação

Campo	Descrição
Regra	O nome da regra para o contexto. Este campo é somente leitura.
Contexto	O nome do contexto que o **Regra** pertence a. Este campo é somente leitura.
Nome	O nome da recomendação.
Tipo de ação	O tipo de recomendação: • Orientação • Árvore de decisão • Recomendação de campo Este campo é preenchido automaticamente com a seleção na tela Nova recomendação.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ação	A ação a ser selecionada para a recomendação. As ações disponíveis são determinadas pela seleção em **Tipo de ação** campo. Você também pode criar uma ação para o tipo de ação selecionado de orientação, árvore de decisão ou recomendação de campo.
Gerador de recursos	O gerador de recursos a ser selecionado na lista Geradores de recursos. Você também pode criar um gerador de recursos. Orientações e recomendações de campo podem usar geradores de recursos para encontrar recursos relevantes para as entradas de ação. Se você alterar o valor em **Gerador de recursos** , você deve salvar a recomendação para usar o gerador de recursos.
Dica da recomendação	Texto que informa ao agente por que uma recomendação está sendo sugerida. As dicas se aplicam a tipos de ação de orientação e árvore de decisão. A dica aparece na parte superior dos cartões de ação no painel lateral Ações recomendadas.
Ordem	A ordem das recomendações dentro da regra.
Ativo	Quando habilitada, a recomendação fica ativa.
Entradas de ação	Tipos de ação e ações exigem entradas. Essas entradas são os parâmetros que permitem que os agentes concluam uma ação. Você pode escolher valores estáticos para entradas de ação ou usar um gerador de recursos para fornecer valores. Se uma entrada de contexto estiver disponível para o contexto, ela aparecerá no seletor de cápsula dos campos na seção Entradas de ação.
Grupo	Grupo criado por uma estratégia de agrupamento definida que exibe recomendações relevantes juntas. **Nota:** Pode ser necessário configurar o formulário de recomendação para exibir o. **Grupo** campo. Este campo está disponível por padrão para Otimização da força de trabalho para ITSM usuários.

Nota:
. **Tipo de ação** , **Ação** e **Dica de recomendação** Os campos não são mostrados para o gerador de recursos de pesquisa com IA. Você pode configurar o. **Tipo de ação** e. **Ação** E mapeamento entre saídas da Pesquisa com IA e entradas de ações de orientação na lista relacionada Mapeamento de resultados da 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.

Entradas de contexto em Ações recomendadas

Uma entrada de contexto permite associar entidades além da tabela de contexto a um contexto, garantindo que as recomendações sejam atualizadas dinamicamente conforme o contexto evolui.

Você pode criar uma entrada de contexto a partir da lista relacionada Entradas de contexto no formulário de contexto. Essas entradas de contexto dinâmicas baseadas em JSON permitem incluir atualizações em tempo real, como seleções de usuário, registros de tabela adicionais e assim por diante, para refinar recomendações e oferecer suporte a vários contextos ativos. Isso aumenta a relevância da recomendação e a eficiência operacional. Por exemplo, você pode criar uma entrada de contexto para a tabela Incidente e usar no registro de contexto do caso.

Nota:
Você pode criar várias entradas de contexto ativas para um contexto.

Os seguintes tipos de dados são compatíveis com uma entrada de contexto:

- Cadeia de caracteres
- Lista
- Inteiro
- Longa
- Escolha
- Verdadeiro- falso
- Referência
- Ponto de referência caminhado
- SYS ID

Configurar um contexto usando uma entrada de contexto

Configurar um contexto usando entradas de contexto inclui as seguintes etapas:

- Criando uma entrada de contexto. Para obter mais informações sobre como criar uma entrada de contexto, consulte Crie uma entrada de contexto em Ações recomendadas.

  Nota:
  - Se um contexto tiver um contexto primário definido, você não poderá criar entradas de contexto para ele.
  - Você pode ter várias entradas de contexto ativas simultaneamente.

- Mapeando a entrada de contexto para o seguinte de acordo com seu requisito:
  - Termo de pesquisa padrão adicionando-o na seção Configuração da pesquisa contextual com IA no formulário de contexto.
  - Usando-o no construtor de condições no formulário Regras.

Tradução automática

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

- Adicionando-o nos campos da seção Entradas de ação no formulário Recomendações.
- Geradores de recursos adicionando-o nos campos da seção Entradas do gerador no formulário Geradores de recursos.

- Adicionando o formato JSON das entradas de contexto ao Ações recomendadas Componente para as páginas de registro necessárias no Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Configurando Ações recomendadas Componente UIB para entradas de contexto.

As entradas de contexto aparecem junto com a tabela de contexto nos campos apropriados dos formulários Regra, Recomendação e Gerador de recursos para que você possa incluir os dados diferentes dos da tabela de contexto para atualizar as recomendações.

Configurando Ações recomendadas Componente UIB para entradas de contexto

Como autor ou administrador de RA, você deve adicionar o formato JSON das entradas de contexto no **Entrada de contexto** campo de Ações recomendadas Componente UIB para passar os valores. Você pode obter o formato JSON da entrada de contexto selecionando **Copiar JSON de entrada** Botão na lista relacionada de entrada de contexto no formulário de contexto. O formato JSON inclui todas as entradas de contexto ativas. Quando uma entrada de contexto é excluída ou desativada após configurar o. Ações recomendadas Componente UIB, um valor vazio é passado para essas entradas de contexto no UIB das próximas iterações.

Limitações da configuração de entrada de contexto

As limitações para a configuração de entradas de contexto são as seguintes:

- Você pode definir um contexto primário ou configurar entradas de contexto para um contexto.
- Quando as entradas de contexto são definidas para um conteúdo primário, suas regras e recomendações não podem ser herdadas por seus contextos secundários. Em outras palavras, o contexto primário não aparece no campo Contexto primário do Contexto secundário.
- Para definir entradas de contexto para um contexto que já tenha um contexto primário definido, exclua o contexto primário no campo Contexto primário para que a lista relacionada Entradas de contexto seja exibida. E na lista relacionada Entradas de contexto, selecione o botão Novo para criar entradas de contexto.
- Quando uma entrada de contexto é definida para um contexto primário que tem um contexto secundário associado, o link do contexto primário-secundário é quebrado. No contexto secundário, as regras e recomendações herdadas serão removidas da lista relacionada Regras herdadas e Recomendações, respectivamente.

Orientações no Ações recomendadas

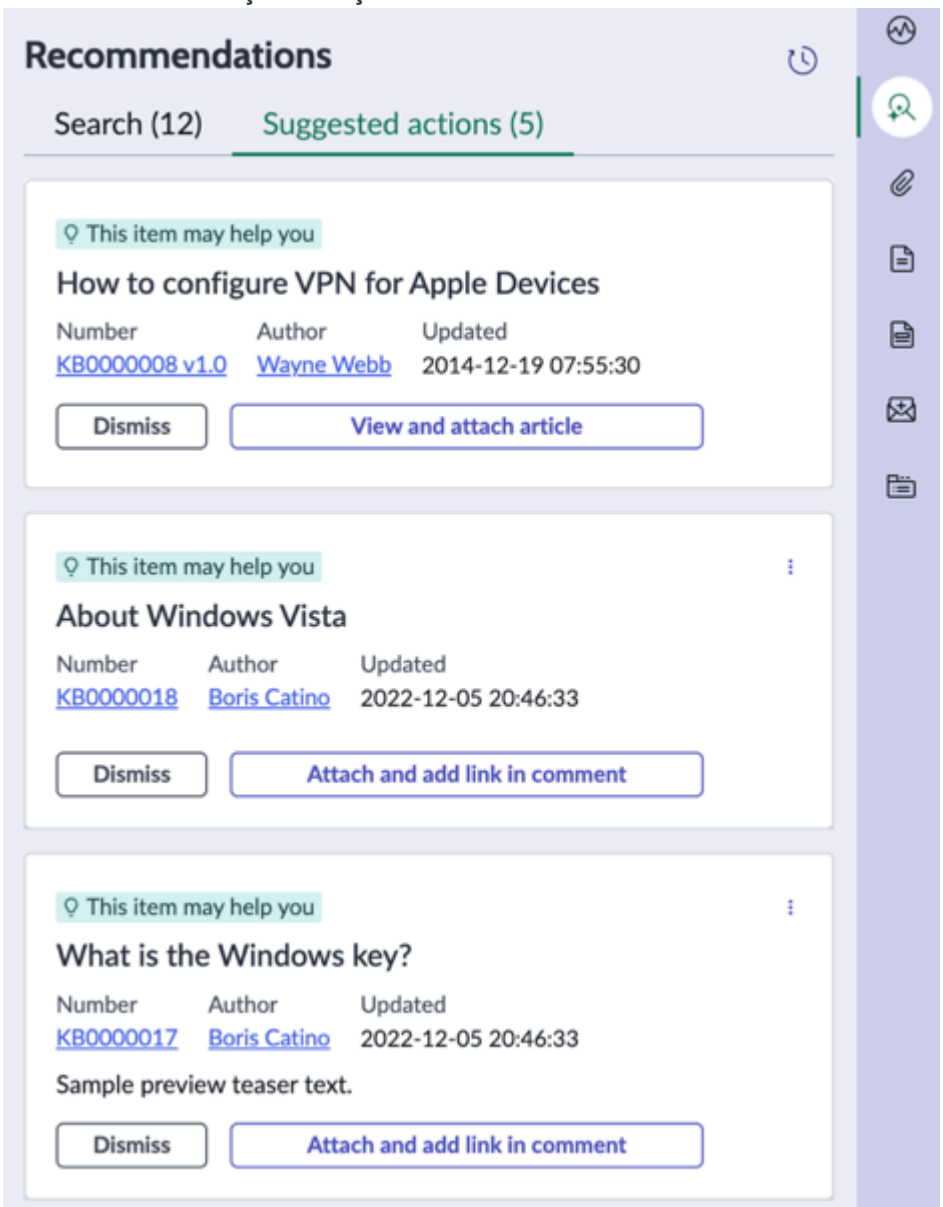
Uma orientação é uma ação que um agente pode executar ou informações que um agente pode compartilhar enquanto trabalha para resolver tarefas, como casos de atendimento ao cliente.

As orientações aparecem como cartões no painel lateral contextual de um espaço. Os agentes podem acessar esses cartões de orientação selecionando o ícone Ações recomendadas no painel lateral contextual. Os agentes podem executar as ações selecionando um botão em um cartão.

Tradução automática

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

Cartões de orientação de Ações recomendadas



As orientações incluem ações como compartilhar um artigo de conhecimento, criar uma tarefa de caso ou uma ordem de serviço ou copiar as anotações de resolução de um caso semelhante. Para obter uma lista detalhada de orientações, consulte a tabela a seguir.

Orientações em ações recomendadas

Orientação	Descrição
Aplicar resolução de um caso resolvido	Aplica a resolução de um caso resolvido existente.
Anexar e compartilhar artigo	Permite que o agente anexe um artigo de conhecimento a um caso e compartilhe o artigo com o cliente.
Comunicar solução alternativa	Comunica uma solução alternativa ao cliente.
Copiar anotações de resolução	Copia as anotações de resolução do caso recomendado para o caso atual.

Tradução automática

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

Orientações em ações recomendadas

Orientação	Descrição
Criar ordem de serviço	Cria uma ordem de serviço para um caso.
Orientação padrão para resultados da pesquisa	Orientação padrão que pode ser usada para qualquer origem de pesquisa que não tenha orientações mapeadas dedicadas. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos: • Mapeie automaticamente os resultados da pesquisa com IA com entradas de orientação • Orientação padrão para resultados da pesquisa .
Vincular caso	Vincula o caso atual como secundário do caso recomendado.
Vincular caso a um defeito existente	Vincula um caso a um defeito existente.
Abrir bate-papo colaborativo	Abre o modal de bate-papo de colaboração.
Propor ocorrência grave	Propõe o caso atual como um caso principal.
Propor resolução	Propõe uma resolução para um caso.
Ler mensagem para o cliente	Orienta o agente a ler uma mensagem para o cliente.
Reatribuir caso	Reatribui o caso a um grupo de atribuição diferente.
Revisar e anexar artigo	Permite que o agente revise e anexe um artigo de conhecimento a um caso.
Compartilhar KB nas interações de bate-papo	Compartilha um artigo de conhecimento na janela de bate-papo em um registro de interação.
Caso grave semelhante	Exibe casos principais semelhantes.

Anexar e compartilhar artigos de conhecimento

Os agentes podem usar duas orientações diferentes para exibir e anexar artigos de conhecimento a registros de tarefa e registros de interação de bate-papo e compartilhar artigos com os clientes.

Orientações para anexar e compartilhar artigos de conhecimento

Orientação	Descrição
Anexar e compartilhar artigo	Esta orientação recomenda artigos de conhecimento para um agente que está trabalhando em uma tarefa, como um registro de caso. A orientação exibe artigos relevantes e permite que o agente selecione um artigo e compartilhe-o em um comentário, anotação de trabalho ou e-mail:

Tradução automática

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

Orientações para anexar e compartilhar artigos de conhecimento

Orientação	Descrição
	• Anexe e adicione o link ao comentário • Adicionar link na anotação de trabalho • Anexar e adicionar link no e-mail
Compartilhe a base de conhecimento em interações de bate-papo	Esta orientação recomenda artigos de conhecimento para um agente que está trabalhando em uma interação de bate-papo. A orientação exibe artigos relevantes e permite que o agente selecione um artigo e compartilhe-o na conversa de bate-papo usando o recurso Adicionar link na mensagem.

Configurar orientações de ações recomendadas

Ações recomendadas é um componente que você pode adicionar a uma página de registro no Construtor de IU . Você pode encontrar informações sobre como configurar o componente Ações recomendadas, incluindo as propriedades e os eventos, em Next Experience Componentes documentação.

O componente Ações recomendadas inclui duas exibições: Uma exibição de visualização (exibição de cartão) e uma exibição de detalhes (exibição de artigo completo). A exibição dessas exibições é determinada pela configuração de ações recomendadas. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Crie uma orientação em Ações recomendadas
- Configure uma experiência de visualização de orientação
- Personalize uma experiência de visualização de orientação no Construtor de IU
- Personalize uma exibição detalhada de orientação no Construtor U.

O componente Ações recomendadas inclui **Configuração específica da ação recomendada** propriedade. Usuários com a função de administrador podem usar esta propriedade para definir as seguintes configurações:

- Selecione o tipo de experiência a ser adotado em uma página de registro: Caixa de diálogo modal ou não modal.
- Selecione qual das ações de orientação mostrar ou ocultar.
- Ordene as ações de orientação para determinar a ação primária (exibida como um botão no cartão de orientação) e as ações secundárias (exibidas no menu flutuante).

. **Configuração específica da ação recomendada** A propriedade está disponível na guia Configurar do componente Ações recomendadas e inclui seções expansíveis para cada orientação.

Acesso a valores de campos internos para registros previstos

Ao acessar dados de um registro previsto na estrutura de ações recomendadas, o sistema fornece os valores de campos internos, além de exibir valores, por meio de entradas de orientação padrão. O sistema faz isso sem exigir agentes de dados ou scripts personalizados. Ao habilitar o acesso direto a valores internos, a estrutura 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.

oferecer suporte a lógicas mais complexas, reduzir gargalos de desempenho e verificar o comportamento consistente da IU em todos os idiomas.

Para itens do catálogo:

- Quando o campo de tipo de item do catálogo é usado em uma previsão de item do catálogo, o sistema retorna o valor interno (por exemplo, o item do catálogo ou guia de pedido) junto com o sys_id.
- Quando o campo de tipo de item do catálogo é acessado em um ambiente traduzido, o sistema depende do valor do campo interno em vez do valor de exibição para verificar se as configurações de idioma não afetam o cumprimento da condição.

Para orientações personalizadas com base no estado do incidente:

- Quando a lógica de orientação personalizada é aplicada a um incidente previsto com um estado especificado, o sistema acessa o valor interno do campo de estado do incidente diretamente.
- Quando o campo de estado é necessário para ações personalizadas, como vincular um incidente como primário ou copiar anotações de resolução, o valor interno deve estar acessível sem causar problemas ou atrasos no desempenho da IU.

Anexar e compartilhar orientação de artigo

A orientação Anexar e compartilhar artigo recomenda artigos de conhecimento relevantes para os agentes de atendimento ao cliente e permite que eles compartilhem os artigos selecionados em comentários, anotações de trabalho ou e-mail.

A orientação Anexar e compartilhar artigo recomenda artigos de conhecimento relevantes com base no texto na descrição resumida do caso. Os agentes podem exibir os artigos recomendados e compartilhar um artigo selecionado com o cliente.

O agente pode exibir os artigos de conhecimento em um formato de cartão no painel lateral contextual ou expandir um cartão selecionado para ver um artigo em uma exibição detalhada. A exibição do cartão fornece uma exibição condensada de artigos para verificação rápida. A exibição detalhada fornece o conteúdo completo do artigo selecionado para leitura adicional.

Cada cartão contém uma ação primária. A ação primária padrão é Anexar e adicionar link no comentário . As ações secundárias estão disponíveis no menu Mais ações no canto superior direito do cartão:

- Adicionar link em anotações de trabalho
- Anexar e adicionar link no e-mail

As mesmas ações primárias e secundárias estão disponíveis na exibição de detalhes expandida. O administrador do sistema pode configurar as ações primárias e secundárias no **Configuração específica da ação recomendada** propriedade. Para obter mais informações, consulte Configurar orientações no Construtor de IU .

Experiências de diálogo modal e não modal

O agente pode compartilhar o artigo em um comentário, uma anotação de trabalho ou um e-mail usando as ações primária e secundária. Duas experiências diferentes estão disponíveis para esta orientação, dependendo do página de registro você está usando no Espaço configurável do CSM:

Tradução automática

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

- **Caixas de diálogo não modais** : Esta experiência está disponível para páginas de registro compatíveis com caixas de diálogo não modais (por exemplo, o. Página do caso de linha de frente). Caixas de diálogo não modais são janelas que sobrepõem o conteúdo da janela principal. Os agentes podem mover caixas de diálogo não modais pela janela para que possam interagir com o conteúdo da janela e sobrepor o conteúdo ao mesmo tempo.
- **Modais** : Esta experiência está disponível para páginas de registro compatíveis com modais (por exemplo, o. Página de registro padrão do CSM). Com modais, os agentes devem concluir a ação em um modal antes de continuar a interagir com o conteúdo da janela, que é a experiência padrão.

O administrador do sistema pode configurar as experiências da caixa de diálogo modal e não modal no **Configuração específica da ação recomendada** propriedade. Para obter mais informações, consulte Configurar orientações no Construtor de IU .

Se uma página de registro oferecer suporte à experiência de caixa de diálogo não modal, selecionar uma ação em um cartão de orientação abrirá a caixa de diálogo não modal correspondente. Se uma página de registro não oferecer suporte à experiência de caixa de diálogo não modal, a orientação usará a experiência modal.

Nota:
O resultado das ações de orientação é o mesmo na caixa de diálogo não modal e nas experiências modais, mas quando as ações são concluídas difere.

Recomendações de artigos de conhecimento públicos e privados para registros de caso

Alguns artigos de conhecimento que aparecem nos resultados da pesquisa exibem um ícone de cadeado no canto superior esquerdo. A presença ou ausência do ícone de cadeado determina o público do artigo e como um agente pode compartilhar o artigo.

. `KnowledgeGuidanceUserResolver`o ponto de extensão é enviado com o sistema de base. Este ponto de extensão permite que as unidades de negócios (BUs) retornem o solicitante e a ação primária com base em sua lógica, criando a implementação neste ponto de extensão. Você pode criar uma implementação selecionando **Criar implementação** link no `KnowledgeGuidanceUserResolver`ponto de extensão. . CSMKnowledgeGuidanceUserResolver A implementação da tabela de casos e suas tabelas estendidas é enviada com o sistema de base. Esta implementação identifica os solicitantes primários de um registro de caso com base nos campos Contato, Contato do parceiro, Consumidor e Usuário interno na tabela Caso. A ação primária é determinada com base no tipo de canal do registro do caso.

Nota:
O campo Usuário interno é marcado somente quando o plug-in Organização de serviço (com.snc.service_organization) está instalado.

Ícone de cadeado

Os agentes não podem compartilhar artigos bloqueados com clientes, pois os clientes não têm acesso a esses artigos bloqueados. . **Anexar e adicionar link no e-mail** e. **Anexar e adicionar link no comentário** as ações não estão disponíveis quando um ícone de cadeado está presente em um cartão de orientação. A tabela a seguir mostra as ações primárias e secundárias na visualização e na exibição de detalhes no cartão de orientação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 primárias e secundárias na visualização e exibição de detalhes no cartão de orientação

Tipo de ação	Descrição
Visualização	
Ações primárias	A ação primária padrão é **Leia o artigo** .
Ações secundárias	• Compartilhar em anotações de trabalho • Copiar Link
Exibição de detalhe	
Ações primárias	A ação primária padrão no cartão de orientação é **Leia o artigo em exibição completa** .
Ações secundárias	• Compartilhar na anotação de trabalho • Copiar Link • Sinalizar artigo • Marcar como útil

Ícone sem cadeado

Os agentes podem compartilhar esses artigos com clientes e usuários internos. A tabela a seguir mostra as ações primárias e secundárias na visualização e na exibição de detalhes no cartão de orientação:

Ações primárias e secundárias na visualização e exibição de detalhes no cartão de orientação

Tipo de ação	Descrição
Visualização	
Ação primária	A ação primária padrão por canal: • Canal de e-mail: Anexar e adicionar link no e-mail • Outros canais: Anexar e adicionar link no comentário
Ações secundárias (disponíveis no menu Mais opções)	• Ler artigo • Anexar e compartilhar em anotações de trabalho • Compartilhar no e-mail

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 primárias e secundárias na visualização e exibição de detalhes no cartão de orientação

Tipo de ação	Descrição
	• Sinalizar artigo • Marcar como útil
Exibição de detalhe	
Ação primária	A ação primária padrão: • Canal de e-mail: Anexar e adicionar link no e-mail • Outros canais: Anexar e adicionar link no comentário
Ações secundárias (disponíveis no menu Mais opções)	• Ler artigo • Anexar e compartilhar em anotações de trabalho • Compartilhar no e-mail • Sinalizar artigo • Marcar como útil • Ler artigo em exibição completa

Anexar e adicionar links nos comentários

Use esta ação para anexar um artigo de conhecimento a um registro de caso e compartilhar o link no fluxo de atividades. O comportamento da ação depende da experiência da caixa de diálogo modal ou não modal.

Experiência	Descrição
Modal	Esta ação faz o seguinte: • Abre o modal Compor um comentário. • Insere o link do artigo no **Comentários** campo. O agente pode adicionar informações ao **Comentários** e selecione **Publicar comentários** . • O artigo de conhecimento é anexado ao registro do caso. • O fluxo de atividades é atualizado com o anexo do artigo (como uma publicação interna). • O comentário e o link são publicados no fluxo de atividades (como uma publicação externa). • A orientação é marcada como concluída e movida para a guia Histórico de ações recomendadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	Esta ação está disponível como a ação primária no cartão do artigo de conhecimento. **Nota:** Esta orientação está disponível por padrão.
Diálogo não modal	Esta ação faz o seguinte: • Anexa o artigo ao registro do caso. O artigo está disponível na lista relacionada Conhecimento anexada. • Atualiza o fluxo de atividades com o anexo do artigo como uma publicação interna. • Marca a orientação como concluída e a move para a guia Histórico. • Abre a caixa de diálogo Compor um comentário não modal. • Insere o link do artigo no **Comentários** campo. O agente pode adicionar informações ao **Comentários** e selecione **Publicar comentários** . O comentário é publicado no fluxo de atividades como uma publicação externa.

Adicionar link na anotação de trabalho

Use esta ação para anexar um artigo de conhecimento a um registro de caso nas anotações de trabalho. O comportamento da ação depende da experiência da caixa de diálogo modal ou não modal.

Experiência	Descrição
Modal	Esta ação faz o seguinte: • Abre o modal Compor uma anotação de trabalho. • Insere o link do artigo no **Anotações de trabalho** campo. O agente pode adicionar informações ao **Anotações de trabalho** e selecione **Publicar anotações de trabalho (privadas)** para publicar a anotação de trabalho e o link para o fluxo de atividades como uma publicação interna. • O fluxo de atividades é atualizado com o anexo do artigo como uma publicação interna. • A orientação é marcada como concluída e movida para a guia Histórico de ações recomendadas. Esta ação está disponível como uma ação secundária no menu Mais ações. **Nota:** Esta orientação está disponível por padrão.
Diálogo não modal	Esta ação faz 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.

Experiência	Descrição
	• Abre a caixa de diálogo Compor uma anotação de trabalho não modal. • Insere o link do artigo no **Anotações de trabalho** campo. O agente pode adicionar informações ao **Anotações de trabalho** e selecione **Publicar anotações de trabalho (privadas)** para publicar a anotação de trabalho e o link para o fluxo de atividades como uma publicação interna. A orientação é marcada como concluída e movida para a guia Histórico.

Anexar e adicionar links em e-mails

Use esta ação para anexar um artigo de conhecimento a um registro de caso e compartilhar o link em um e-mail. O comportamento da ação depende da experiência da caixa de diálogo modal ou não modal.

Experiência	Descrição
Modal	Esta ação faz o seguinte: • Abre o modal de composição de e-mail. • Insere o link do artigo no corpo do e-mail. • Se disponível, um modelo de e-mail preenche automaticamente os campos modais. O agente pode adicionar informações ao e-mail e selecionar **Enviar e-mail** . • O e-mail é enviado. • O artigo de conhecimento está anexado ao caso e está disponível na lista relacionada Conhecimento anexada. • O fluxo de atividades é atualizado com o anexo do artigo (como uma publicação interna). • A orientação é marcada como concluída e movida para a guia Histórico de ações recomendadas. Esta ação está disponível como uma ação secundária no menu Mais ações. **Nota:** Esta orientação está disponível por padrão com a experiência de caixa de diálogo não modal. Para a experiência modal, ele deve ser configurado pelo administrador do sistema.
Diálogo não modal	Esta ação faz 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.

Experiência	Descrição
	• Anexa o artigo ao registro do caso. O artigo está disponível na lista relacionada Conhecimento anexada. • Atualiza o fluxo de atividades com o anexo do artigo como uma publicação interna. • Marca a orientação como concluída e a move para a guia Histórico. • Abre a caixa de diálogo Compor e-mail não modal. • Insere o link do artigo no corpo do e-mail. • Se disponível, um modelo de e-mail preenche automaticamente os campos de e-mail. O agente pode adicionar informações ao e-mail e selecionar **Enviar e-mail** .

Mais ações de menu

O menu Mais ações em um cartão de orientação inclui várias ações além de **Adicionar link em anotações de trabalho** e. **Anexar e adicionar link no e-mail** .

Na exibição de cartão, essas ações incluem:

- Ler artigo
- Copiar link

Na exibição de detalhes, essas ações incluem:

- Ler artigo em exibição completa
- Copiar link
- Marcar artigo como útil
- Sinalizar artigo

Compartilhar base de conhecimento na orientação de interações de bate-papo

A orientação Compartilhar conhecimento em interações de bate-papo recomenda artigos de conhecimento relevantes para os agentes de atendimento ao cliente e permite que eles compartilhem os artigos em conversas de bate-papo em registros de interação de bate-papo.

A orientação Compartilhar conhecimento em interações de bate-papo recomenda artigos de conhecimento relevantes para os agentes que estão trabalhando em interações de bate-papo. A orientação apresenta artigos de conhecimento relevantes com base no texto na descrição resumida da interação. Os agentes podem exibir os artigos recomendados e compartilhar um artigo selecionado na conversa de bate-papo.

A orientação Compartilhar base de conhecimento em interações de bate-papo habilita resultados de pesquisa automática para artigos de conhecimento usando o texto na

Tradução automática

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

interação **Descrição resumida** campo. O primeiro artigo listado é o resultado mais relevante. Os agentes também podem pesquisar artigos manualmente.

Nota:
Se não houver texto em **Descrição resumida** nenhum resultado de pesquisa é exibido.

Esta orientação inclui as seguintes ações para compartilhamento:

- **Enviar no bate-papo** : Os agentes podem compartilhar o artigo com os clientes.
- **Enviar no bate-papo privado** : Os agentes só podem compartilhar o artigo com usuários internos, como outros agentes ou gerentes. Os clientes não podem acessar artigos bloqueados. As mensagens de bate-papo privado usam um fundo amarelo.

Artigos de conhecimento públicos e privados

Alguns artigos de conhecimento que aparecem nos resultados da pesquisa exibem um ícone de cadeado no canto superior esquerdo. A presença ou ausência do ícone de cadeado determina o público do artigo e como o agente pode compartilhar o artigo.

- Ícone de cadeado: O cartão de orientação tem um **Enviar no bate-papo privado** ação. Os agentes não podem compartilhar artigos bloqueados com clientes.
- Ícone sem cadeado: O cartão de orientação tem um **Enviar no bate-papo** ação. Os agentes podem compartilhar esses artigos com usuários internos e clientes.

Enviar no bate-papo

Quando um agente seleciona **Enviar no bate-papo** :

- Uma mensagem informativa é exibida.
- O número do artigo de conhecimento é inserido no bate-papo.
- O cartão de visualização do artigo de conhecimento é inserido no bate-papo. O cartão inclui um link para o artigo e a descrição resumida do artigo.

Envie em um bate-papo privado

Quando um agente seleciona **Enviar no bate-papo privado** :

- O número do artigo de conhecimento é inserido no bate-papo junto com o ícone de cadeado.
- O cartão de visualização do artigo de conhecimento é inserido no bate-papo junto com o ícone de cadeado. O cartão inclui um link para o artigo e a descrição resumida do artigo.
- As entradas usam um fundo amarelo indicam que é um bate-papo privado.

Compartilhe artigos de conhecimento em interações por telefone

Compartilhe artigos da base de conhecimento (KB) com os clientes por SMS usando **Adicionar link na mensagem** opção.

Antes de Iniciar
Plug-ins necessários: Para habilitar **Adicionar link na mensagem** , instale os seguintes plug-ins:

- Conversational SMS Service Channel (sn_awa_sms_int)
- Componente de envio de mensagens do agente (sn_agent_messaging)

Tradução automática

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

- Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente (sn_agent_iniciated)
- Integração de SMS conversacional com o AWS End User Messaging (sn_sms_aws_adapter)

Se os plug-ins necessários não estiverem instalados, o **Adicionar link na mensagem** a ação não está disponível. Em vez disso, o sistema exibe outras ações de orientação, como:

- Copiar link (ação primária padrão)
- Ler artigo em exibição completa
- Marcar artigo como útil
- Sinalizar artigo

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Selecione **Adicionar link na mensagem** no registro de interação.
   O modal Compor mensagem é aberto com uma visualização do artigo e uma mensagem pré-preenchida.
2. Personalize a mensagem conforme necessário.
3. Revise como . o campo está preenchido.
   Durante as interações telefônicas, o sistema preenche automaticamente o campo Para usando a seguinte ordem:
   - . **Contato** preenchido, o número de telefone desse contato é usado.
   - . **Contato** Vazio, o sistema usa o número de telefone do campo Aberto para.
   - Se ambos os campos estiverem vazios, os agentes poderão inserir manualmente um número de telefone válido.
4. **Opcional:** Se um agente alterar manualmente o número de telefone no campo Para:
   - O sistema trata isso como uma nova interação.
   - A mensagem anterior é registrada como enviada para o número original.
   - A nova mensagem é rastreada separadamente para manter a clareza sobre o que foi compartilhado e com quem.
5. Selecione **Enviar** para enviar a mensagem ao cliente.
6. Depois que a mensagem é enviada:
   - Uma confirmação aparece no painel Notificações.
   - Selecione **Exibir interação** da notificação para abrir o registro de interação relacionado.
   - A mensagem também aparece no painel lateral SMS ativo.

Orientação padrão para resultados da pesquisa

A orientação padrão para resultados de pesquisa é uma orientação que pode ser usada para qualquer origem de pesquisa que não tenha orientações mapeadas.

Usando os resultados da Pesquisa com IA em Ações recomendadas requer uma configuração da aplicação de pesquisa. Para cada origem de pesquisa nessa configuração, o administrador cria um mapeamento do resultado da pesquisa para uma ação.

Começando com Yokohama versão, o. Ações recomendadas a aplicação cria automaticamente o mapeamento entre os resultados da pesquisa e as 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.

Quando um administrador cria ou atualiza a configuração da aplicação de pesquisa para um registro de contexto, o sistema cria automaticamente registros de mapeamento de resultado de pesquisa para cada uma das fontes de pesquisa nessa configuração.

- Se uma fonte de pesquisa não tiver um mapeamento existente para uma ação, o sistema mapeará a fonte de pesquisa para a orientação padrão.
- Se uma origem de pesquisa tiver um mapeamento existente para uma ação específica, o sistema manterá esse mapeamento e não o substituirá pela orientação padrão.

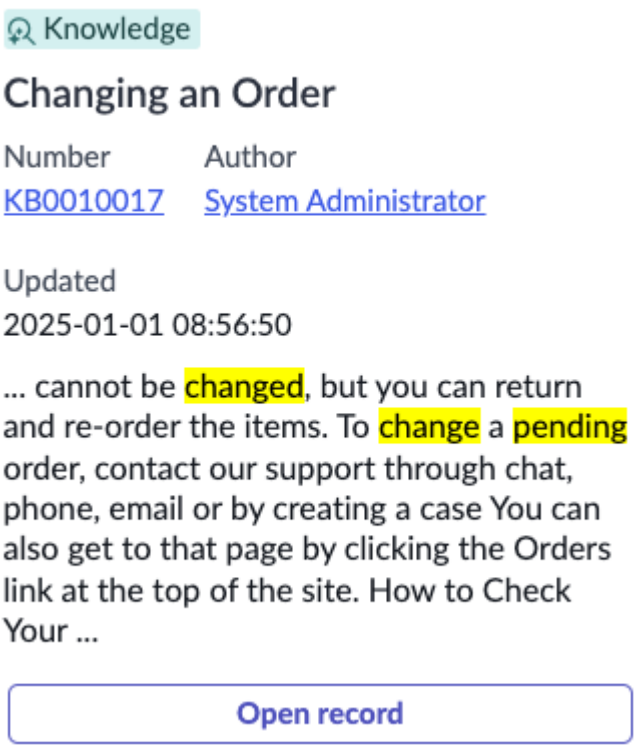
A orientação padrão permite que os agentes exibam resultados de pesquisa para qualquer tipo de registro. O agente pode exibir os resultados da pesquisa na guia Ações recomendadas no painel lateral contextual no Espaço configurável do CSM. Os resultados da pesquisa são exibidos em formato de cartão.

A orientação padrão está disponível nas seguintes páginas:

- Página de registro padrão do CSM
- Página de caso de linha de frente
- Página de registro de interação CSM do tipo bate-papo, vídeo, e-mail e walkup

Cartão de orientação padrão

O cartão de visualização da orientação padrão exibe informações sobre o resultado da pesquisa.



O cartão de visualização da orientação padrão inclui os seguintes elementos.

Elemento	Descrição
Ícone de pesquisa	O ícone de pesquisa aparece na parte superior do cartão junto com o texto da dica. O ícone é composto por uma lupa com um brilho. Este

Tradução automática

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

Elemento	Descrição
	ícone facilita para os clientes identificar resultados de pesquisa a partir de ações sugeridas.
Texto de dica	Texto que fornece contexto para a orientação. O ícone e o texto da dica aparecem juntos na parte superior do cartão acima do título.
Título	O título aparece na parte superior do cartão.
Campos do registro	Campos relevantes relacionados ao conteúdo de orientação são exibidos no cartão. Esses campos fornecem informações importantes sobre o conteúdo da orientação. Por exemplo, um cartão de visualização de um artigo de conhecimento inclui campos para o número do artigo e o autor, enquanto o cartão de visualização de um caso inclui campos para o número, estado e prioridade do caso.
Ignorar	Os agentes podem usar esta ação para mover a orientação da guia Ações sugeridas para a guia Histórico de ações. Depois de selecionar **Ignorar** , o agente recebe uma notificação de que a orientação foi movida. Para exibir a guia Histórico de ações, clique no ícone de relógio no canto superior direito do painel Recomendações.
Abrir registro	Os agentes podem usar esta ação para abrir o registro associado em uma subguia. Os agentes podem exibir os detalhes do registro na subguia sem sair da janela principal.

Tópicos relacionados

Mapeie automaticamente os resultados da pesquisa com IA com entradas de orientação em Ações recomendadas

Geradores de recursos no Ações recomendadas

Geradores de recursos em Ações recomendadas forneça recursos que você pode usar como entradas para ações, como orientações e recomendações de campo.

Os geradores de recursos fornecem recursos como um artigo de conhecimento, um conjunto de casos ou um valor de campo que você pode usar nas recomendações. Os agentes podem usar essas recomendações no painel Ações recomendadas em um espaço como Espaço configurável do CSM.

Outra maneira de pensar em um gerador de recursos é como uma função com entradas e saídas. Por exemplo, você pode criar um gerador de recursos que prevê um artigo de conhecimento e usar esse artigo de conhecimento como uma ação recomendada para um caso.

Você pode selecionar um gerador de recursos na lista ou criar um gerador de recursos. Para obter uma lista completa de geradores de recursos incluídos com Ações recomendadas aplicação, consulte Componentes instalados com Ações recomendadas.

Tradução automática

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

. Ações recomendadas a aplicação fornece os seguintes tipos de gerador de recursos:

- Tabela de decisão
- Fluxo
- Script
- Pesquisa com IA

A aplicação Ações recomendadas - Avançado fornece os seguintes tipos de gerador de recursos adicionais:

- Classificação
- Semelhança
- Semelhança com tendência
- Inteligência para tarefas Classificação
- Inteligência para tarefas Semelhança
- Inteligência para tarefas Semelhança com tendência

Esses tipos de gerador de recursos são baseados em Inteligência preditiva estrutura que você pode usar para criar soluções de aprendizado de máquina.

Tipo de gerador de recursos	Definição
Tabela de decisão	Retorna os resultados da tabela de decisão selecionada. Use tabelas de decisão para ajudá-lo a resolver uma decisão complexa que depende de várias entradas e saídas predeterminadas. Por exemplo, uma tabela de decisão pode exigir entradas como idade, local e histórico de saúde para fornecer sugestões para diferentes aspectos do seguro de saúde. Você pode usar essas sugestões, que são as saídas da tabela de decisão, como entradas de ação para uma recomendação. Para obter mais informações, consulte Decision Tables .
Fluxo	Retorna recomendações geradas pela execução do subfluxo selecionado. Use subfluxos para definir lógica e automatizar saídas para os geradores de recursos. Por exemplo, você pode encontrar artigos relevantes da base de conhecimento usando entradas como nome do produto, estado de ativação e status de publicação. Você pode propor anexar esses artigos da base de conhecimento como uma ação recomendada. Para obter mais informações, consulte Flow Designer .
Script	Retorna recomendações geradas pela execução da inclusão de script selecionada. Você deve criar uma implementação do modelo ScriptingGeneratorFactory para usar uma inclusão de script no tipo de gerador de recursos de script. Para obter mais informações, consulte Script includes .
Pesquisa com IA	Retorna os resultados da pesquisa com IA e os resultados do Genius com base em dados e informações em tempo real, independentemente 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.

Tipo de gerador de recursos	Definição
	fonte de pesquisa. Esses resultados são relevantes para o contexto de um registro. Este tipo de gerador de recursos requer as seguintes entradas: • **Campo de pesquisa** - O campo no qual a pesquisa com IA é realizada. • **N principais resultados** - O número de registros a serem retornados da pesquisa com IA. Por exemplo, você pode configurar a Pesquisa com IA para recomendar um artigo da base de conhecimento ou caso semelhante com base na relevância e no contexto da descrição resumida. Para obter mais informações, consulte AI Search .
Classificação	Usa algoritmos de aprendizado de máquina para recomendar valores de campo durante a criação do registro. Este tipo de gerador de recursos requer as seguintes entradas: • **Definição de classificação** - O. Inteligência preditiva modelo de classificação para retornar os valores previstos ou referências de registro para um campo em uma tabela. • **N principais resultados** - O número de valores ou registros a serem retornados dos registros relevantes previstos pela definição de classificação. Por exemplo, você pode configurar a solução de classificação para recomendar um valor para a categoria ou grupo de atribuição com base na descrição resumida. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .
Semelhança	Identifica registros existentes com valores semelhantes a um registro de contexto. Você deve criar um corpus de palavras que atue como um vocabulário para o sistema de aprendizado de máquina comparar registros treinados. Este tipo de gerador de recursos requer as seguintes entradas: • **Definição de semelhança** - A definição da solução de semelhança para retornar registros relevantes para o registro de contexto. • **N principais resultados** - O número de registros a serem retornados dos registros relevantes previstos pela definição de semelhança. Por exemplo, você pode encontrar casos resolvidos semelhantes para propor uma resolução como uma ação recomendada. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .
Semelhança com tendência	Usa uma definição de tendência para encontrar semelhança nos registros retornados pela solução de semelhança. Você pode configurar a definição de tendência usando uma condição comum, campo comum ou referência comum e um valor limite para o número mínimo de registros que devem seguir uma tendência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 gerador de recursos	Definição
	Este tipo de gerador de recursos requer as seguintes entradas: • **Definição de semelhança** - A definição da solução de semelhança para retornar registros relevantes para o registro de contexto. • **Definição de tendência** - A definição de tendência para filtrar os registros relevantes que seguem uma tendência. Por exemplo, você pode encontrar incidentes graves semelhantes com uma tendência. Em seguida, você pode propor vincular o registro de contexto atual a este incidente grave.
Inteligência para tarefas Classificação	Usa modelos de aprendizado de máquina criados em Inteligência para tarefas Console do administrador para recomendar valores de campo. Os modelos fornecem opções flexíveis para preencher valores automaticamente no formulário de registro ou fornecer recomendações dependendo da confidencialidade desses campos. **Nota:** Os valores de campo não são recomendados para campos quando o modelo de TI está no modo de segundo plano. Este tipo de gerador de recursos requer as seguintes entradas: • **Solução** : A solução contém a configuração para campos de entrada recomendados e campos de saída recomendados para previsão. A solução também contém preferência se os campos são preenchidos automaticamente ou se uma mensagem de recomendação é exibida. . Inteligência para tarefas o modelo de classificação prevê vários valores ou referências de registro para campos em uma tabela. • **N principais resultados** - O número de valores ou registros a serem retornados dos registros relevantes previstos pela definição da solução. Por exemplo, você pode configurar o. Inteligência para tarefas solução de classificação para recomendar um valor para a categoria ou grupo de atribuição com base na descrição resumida. Para obter mais informações, consulte Task Intelligence . **Nota:** . Inteligência para tarefas O plug-in Console do administrador (com.sn_ti_admin) deve ser instalado para selecionar Inteligência para tarefas Tipo de gerador de recursos de classificação.
Inteligência para tarefas Semelhança	Identifica registros existentes com valores semelhantes a um registro de contexto. Usa modelos de 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.

Tipo de gerador de recursos	Definição
	de máquina criados no Console do administrador para recomendar valores de campo. Este tipo de gerador de recursos avalia os resultados da Solução de administrador do Inteligência para tarefas e retorna os valores/registros previstos para vários campos. Este tipo de gerador de recursos requer as seguintes entradas: • **Modelo** Referência ao modelo de semelhança do administrador do Inteligência para tarefas. • **N principais resultados** Número de valores ou registros a serem retornados dos registros relevantes previstos pela definição da solução. Este tipo de gerador de recursos retorna as seguintes saídas: • **Valor previsto** : Para campos do tipo não referência, a Solução de administrador do Inteligência para tarefas retorna um valor previsto. • **Registro previsto** : Para campos de tipo de referência, a Solução de administrador do Inteligência para tarefas retorna um registro previsto. Para obter mais informações, consulte Task Intelligence .
Inteligência para tarefas Semelhança com tendência	Este gerador de recursos avalia a tendência nos resultados da previsão de semelhança de TI. Usando as definições de solução (sn_ti_admin_solution) e tendência (sn_nb_action_trend_definition), este tipo de gerador de recursos identifica registros semelhantes ao registro de contexto. Além disso, ele analisa esses registros semelhantes para determinar se eles seguem a tendência especificada. Este tipo de gerador de recursos requer as seguintes entradas: • **Solução** Referência ao modelo de semelhança do administrador do Inteligência para tarefas. • **N principais resultados** Especifica o número de valores/ registros previstos a serem enviados para o servidor de previsão de semelhança. • **Definição de tendência** Referência à tabela Definição de tendência (sn_nb_action_trend_definition). Este tipo de gerador de recursos retorna as seguintes saídas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 gerador de recursos	Definição
	• **Contagem** Número total de registros encontrados na tendência. • **Registro criado mais antigo** Registro mais antigo na tendência. • **Registro de confiança mais alta** Referência do registro de resultado de ML DE confiança mais alta. • **Sys IDs de registros qualificados** : Lista de sys IDs de todos os registros qualificados. Para obter mais informações, consulte Task Intelligence .

Manipulação de tempo limite para geradores de recursos

A aplicação Ações recomendadas usa uma API de subfluxo com um tempo limite definido ao chamar geradores de recursos de aprendizado de máquina (ML). Esse tempo limite garante que o mecanismo de geração de RA priorize tempos de resposta mais rápidos encerrando chamadas de previsão de ML atrasadas.

O subfluxo tem uma configuração de tempo limite de 1 segundo. Se houver um atraso e a chamada prevista expirar, o sistema gerará uma mensagem.

O subfluxo se aplica aos seguintes geradores de recursos baseados EM ML:

- Semelhança
- Semelhança do Inteligência para tarefas
- Semelhança com tendência
- Semelhança da Inteligência de tarefas com a tendência

. `sn_nb_action_adv.similarity_prediction.timeout`a propriedade do sistema controla o valor do tempo limite do subfluxo. O valor padrão é definido como 1000 ms.

Tópicos relacionados

Crie um gerador de recursos em Ações recomendadas

Domain Separation e Ações recomendadas

A separação de domínio é compatível com Ações recomendadas. 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

- 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.

Tradução automática

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

As tabelas e os dados na aplicação são separados por domínio. Os autores de recomendação só podem ver o contexto aplicável a eles com base no domínio. No tempo de execução, as recomendações são avaliadas no contexto do usuário e os dados são criados no domínio correspondente aplicável ao usuário.

Como o Domain Separation funciona no Ações recomendadas

Para usar a separação de domínio no Ações recomendadas, você pode criar registros de contexto separados para cada domínio. O contexto serve como um ponto de partida no Ações recomendadas. Todas as outras configurações, como Regra, Recomendação e Gerador de recursos, podem ser associadas ao domínio do registro de contexto correspondente.

A avaliação de tempo de execução e a geração de recomendações são específicas do usuário. O domínio do usuário é selecionado e as Regras correspondentes aplicáveis ao usuário são avaliadas para fornecer recomendações finais ao usuário final. Os registros de execução criados usam o mesmo domínio do contexto aplicável ao usuário fornecido.

Tabelas separadas por domínio

Quando você cria entidades relacionadas para um contexto, o domínio das entidades relacionadas é definido como o domínio do contexto. As seguintes tabelas na aplicação são separadas por domínio:

- Contexto
- Regra de ação recomendada
- Recomendação
- Gerador de recursos
- Grupo de recomendação
- Mapeamento de ação recomendada do resultado da pesquisa
- Contexto de ação recomendada
- Execução de ação recomendada
- Pedido de ação recomendada
- Recomendação de campo
- Entrada de recomendação de campo
- Definição de recomendação de campo
- Tipo de gerador de recursos
- Entrada de tipo de gerador de recursos
- Estratégia de agrupamento de recomendações
- Definição de tipo de ação
- Definição de tendências

Tradução automática

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

Aplicação Filas para ações de recomendação

Administradores e. Ações recomendadas os administradores podem configurar filas para gerenciar a avaliação assíncrona de recomendações.

Caminho de acesso e requisitos de função

Para exibir ou gerenciar a fila, navegue até o seguinte local na aplicação:

Navegue até **Todos** > **Política do Sistema** > **Registro de filas**

Funções necessárias: admin ou sn_nb_action.next_best_action_admin.

Configuração de fila padrão

. Ações recomendadas a aplicação inclui uma fila pré-configurada por padrão para processar ações com eficiência.

- Nome da fila: sn_nb_action.ra_processor_queue_1
- Fator de escala: 2
- Intervalo de pesquisa: 5 segundos

Otimização da configuração da fila para reduzir a latência

Para melhorar a capacidade de resposta e reduzir a latência no processamento da ação, considere aumentar o fator de escala, como de **2** . **3**

- Nome da fila: sn_nb_action.ra_processor_queue_1.
- Fator de escala atualizado: 3
- Intervalo de pesquisa: 5 segundos

Considerações para Escalonamento

Aumentar o fator de escala permite que a fila processe mais itens simultaneamente e reduza a latência. No entanto, também aumenta a demanda por recursos do sistema, como CPU e memória.

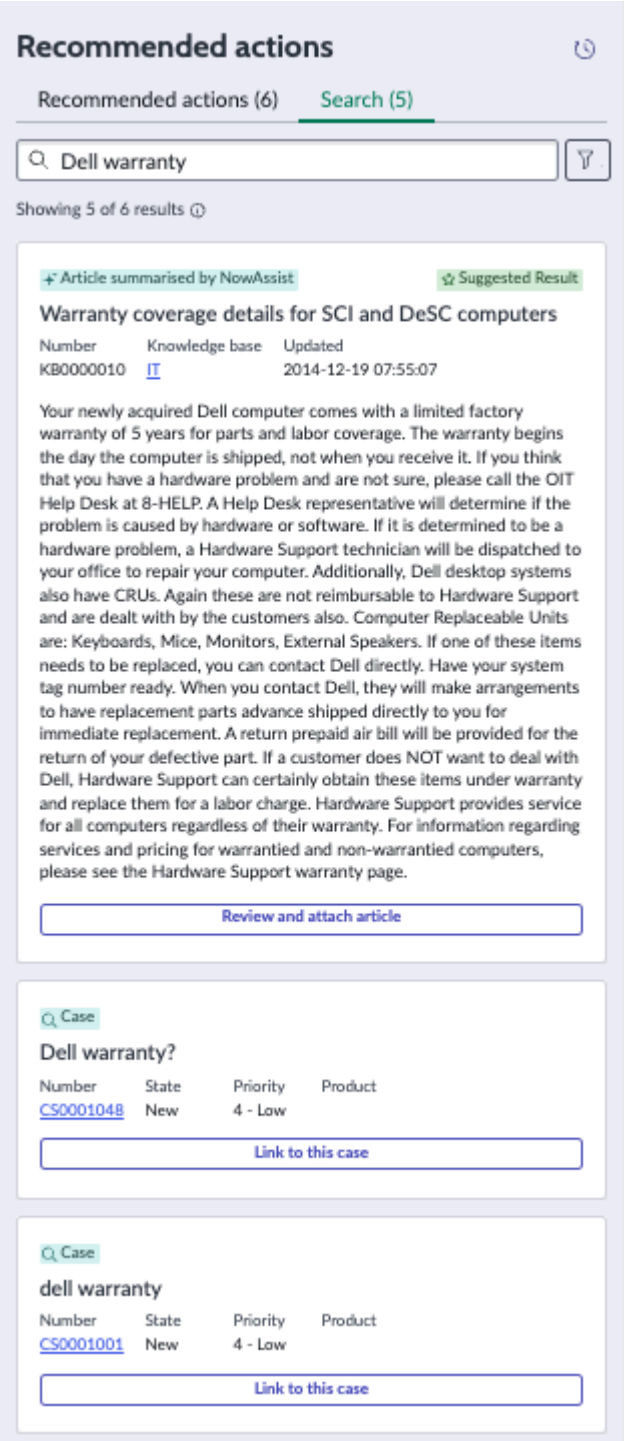
Pesquisa com IA em Ações recomendadas

Permita que os agentes usem a Pesquisa com IA no Ações recomendadas para encontrar recursos ou resoluções relevantes para problemas do cliente.

Os resultados da Pesquisa com IA e os resultados do Genius são exibidos na guia Pesquisar do Ações recomendadas componente no painel lateral contextual. Os agentes podem iniciar ações a partir dos cartões de pesquisa diretamente para resolver um 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.



Os resultados da pesquisa das origens de pesquisa configuradas são exibidos na forma de cartões. Esses cartões são visualizações de registros de pesquisa. Você pode selecionar o cartão para exibir os detalhes do registro ou executar ações diretamente por meio dos cartões. As respostas mais relevantes são exibidas como principais resultados na forma de cartões de resultados do Genius.

A Pesquisa com IA aproveita algoritmos avançados de aprendizado de máquina e recursos de processamento de linguagem natural para compreender as consultas do usuário e fornece os resultados de pesquisa mais relevantes que podem ser empregados para resolver problemas com eficácia. Para obter mais informações sobre:

Tradução automática

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

- Pesquisa com IA e seus recursos, consulte AI Search .
- Como habilitar a Pesquisa com IA para o Next Experience, consulte Enable AI Search for Next Experience .

Recursos de Pesquisa com IA

- Destaca os termos de consulta de pesquisa que aparecem nos resultados da pesquisa.
- Exibe os resultados mais relevantes primeiro com relevância do aprendizado de máquina. O aprendizado de máquina ajusta e melhora automaticamente a pontuação de relevância do resultado da pesquisa para cada perfil de pesquisa com base nas respostas selecionadas pelos agentes.
- Exibe as melhores respostas como cartões de resultados do Genius.

Benefícios da Pesquisa com IA

- Maximiza a eficiência: Use a integração da Pesquisa com IA para reduzir o tempo de resolução da tarefa e melhorar a produtividade do agente.
- Aproveita a inteligência contextual: Aproveite ao máximo a pesquisa sensível ao contexto para fornecer respostas precisas e oportunas.
- Fornece resumo: Configure os resultados do Genius para obter um resumo de conhecimento baseado em modelo de linguagem grande para se alinhar às suas necessidades de conteúdo e informações.

Configuração da Pesquisa com IA no Ações recomendadas

Etapas para configurar a Pesquisa com IA no Ações recomendadas Habilitar a guia Pesquisa com IA, mapear os resultados da pesquisa com IA com entradas de orientação e personalizar o. Ações recomendadas componente. As opções de personalização avançadas incluem ajustar o número de resultados a serem exibidos em uma página, identificar resultados do Genius a serem adicionados ao perfil de pesquisa e configurar fontes de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Configuração da Pesquisa com IA no Ações recomendadas.

Usando a Pesquisa com IA no Ações recomendadas

Permita que os agentes de atendimento ao cliente usem a Pesquisa com IA para acesso mais rápido a informações relevantes e tomem as ações apropriadas para resolver os problemas do cliente. Para obter mais informações, consulte Use a Pesquisa com IA no Ações recomendadas para resolver casos.

- Acessar a Pesquisa com IA: Os agentes podem acessar a guia Pesquisa com IA no painel lateral contextual do espaço.
- Encontrar resultados sensíveis ao contexto: Os agentes podem inserir suas consultas de pesquisa na barra de pesquisa. A Pesquisa com IA usa processamento de linguagem natural para entender as consultas do usuário e considera o contexto da tarefa para produzir resultados relevantes.
- Mostrando resultados da pesquisa com IA: Revise os resultados da pesquisa com IA e execute ações diretamente nos cartões de pesquisa.
- Mostrando resultados do Genius: Os agentes podem exibir os resultados mais relevantes na parte superior com base nos critérios definidos na configuração de resultados do Genius, chamando a atenção para as informações mais relevantes primeiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 resultados da pesquisa: Os agentes podem selecionar uma fonte de pesquisa no **Filtro de pesquisa** campo para exibir resultados somente dessa origem de pesquisa e retornar para exibir todos os registros correspondentes.
- Contagem de resultados de exibição: A guia de pesquisa mostra as contagens do número total de resultados de pesquisa correspondentes. Os filtros de pesquisa mostram o número de resultados correspondentes para cada fonte de pesquisa.

Nota:
Os resultados da pesquisa exibidos e a contagem total da pesquisa podem variar devido às permissões de segurança ou se o resultado da pesquisa já foi executado. As orientações executadas são adicionadas ao fluxo de atividades e movidas para o histórico de ações. As orientações executadas serão incluídas na contagem total de pesquisa, mas não serão exibidas nos resultados da pesquisa.

Habilite a Pesquisa com IA no Ações recomendadas

Como administrador, você pode habilitar Ações recomendadas- Pesquisa com IA na página Caso de linha de frente, na página de registro padrão do CSM e na página de interação do CSM (para canais de bate-papo, vídeo, balcão de serviços e e-mail) definindo **HideAgentAssistShowRA** Propriedade da página de UX como verdadeira.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. Ações recomendadas- A Pesquisa com IA está disponível para as seguintes páginas:

- Página de registro padrão do CSM
- Página de caso de linha de frente
- Página de registro de interação do CSM para bate-papo, vídeo, e-mail e canais de balcão de serviços

A tabela a seguir mostra como você pode aproveitar Ações recomendadas Recurso de pesquisa com IA:

Pesquisa com IA de ações recomendadas - compatibilidade de versão

Versão	Disponibilidade do recurso
Novos clientes que começam com a versão Yokohama	Ações recomendadas - A Pesquisa com IA é parte integrante do Painel lateral contextual por padrão. Nenhuma configuração manual adicional é necessária.
Clientes que ingressaram antes da versão Yokohama	A Assistência do agente é habilitada por padrão com a opção de migrar manualmente para Ações recomendadas- Pesquisa com IA. Para migrar da Assistência do agente para Ações recomendadas- Pesquisa com IA Crie e defina *hideAgentAssistShowRA*Propriedade da página de UX para 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.

Pesquisa com IA de ações recomendadas - compatibilidade de versão

Versão	Disponibilidade do recurso
	Nota: Se você já criou esta propriedade para habilitar Ações recomendadas no registro de interação de bate-papo você não precisa criá-lo novamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo**.
2. Pesquisar `Sys_ux_page_property.LIST` E pressione Enter.

   Nota:
   . *`hideAgentAssistShowRA`*A propriedade da página de UX já existe, você não precisa criá-la novamente.

3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de propriedade da página de UX

Campo	Descrição
Página	Página para a qual a propriedade é aplicável. Selecione `Espaço configurável do CSM/FSM` .
Nome	Nome da propriedade da página. Atribua o nome como `HideAgentAssistShowRA` .
Tipo	Verdadeiro ou falso
Valor	Habilita ou desabilita a propriedade . Defina o valor como `verdadeiro` para habilitar a propriedade .
Aplicação	Escopo da aplicação no qual a propriedade está sendo criada.
Rotear	?
Descrição	Breve descrição da propriedade da página de UX que você está criando.
Sufixo	

5. Selecione **Save** (Salvar).

Configurações de exemplo de ações recomendadas

Esta documentação de exemplo demonstra configurações de ponta a ponta de recomendações com ações do tipo orientação, árvore de decisão ou recomendação de campo para ajudar você a começar Ações recomendadas.

Tradução automática

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

Exemplos de ações recomendadas

Cenário	Descrição
Solução de problemas de uma transação com cartão de crédito com falha	Uma árvore de decisão que ajuda os agentes a solucionar problemas de uma transação com cartão de crédito com falha. Esta árvore de decisão faz uma série de perguntas e, com base nas respostas inseridas, fornece uma resolução, como rastrear a transação com falha, expedir um novo cartão de crédito ou fornecer assistência adicional.
Recomende um grupo de atribuição para um problema de roteador	Uma recomendação de campo que recomenda um valor para o campo Grupo de atribuição para que o agente possa atribuir o caso à equipe apropriada para resolver o problema do cliente mais rapidamente.
Vincule o caso atual ao caso principal semelhante	Uma orientação que recomenda vincular o caso atual ao caso principal semelhante recomendado para que o proprietário da empresa possa identificar a tendência e tomar ações corretivas.

Exemplo: Solução de problemas de uma transação de cartão de crédito com falha

Saiba como os analistas de processo ou responsáveis pela empresa configuram uma ação recomendada que usa uma árvore de decisão para solucionar problemas de uma transação de cartão de crédito com falha.

Cenário do problema

Paul estava tentando comprar um relógio inteligente usando seu cartão de crédito do banco StellarVest. A transação falhou no momento do pagamento. Paul criou um caso no portal de suporte ao cliente do banco StellarVest buscando assistência.

Nesse cenário, o agente atribuído ao caso de Paul é recomendado usar uma árvore de decisão para solucionar problemas da transação com cartão de crédito com falha. A árvore de decisão coleta detalhes do usuário, do cartão de crédito e da transação. Se o dinheiro foi debitado, o acompanhamento de transações será iniciado. No entanto, se nenhum dinheiro for debitado, o agente fornecerá um código de falha, que determina qual orientação será fornecida. Exemplos de possíveis orientações incluem: Reatribuir o caso, criar uma ordem de serviço ou atribuir o caso a um técnico DE TI.

Configurar uma ação recomendada para solucionar problemas de uma transação de cartão de crédito com falha

Ajude os analistas de processo a configurar uma ação recomendada do tipo árvore de decisão que permite que os agentes solucionem problemas de uma transação de cartão de crédito com falha relatada pelos clientes.

Tarefa	Descrição
Criando uma árvore de decisão	Crie uma árvore de decisão que permita que os agentes façam uma série de perguntas aos clientes. Com base nas respostas fornecidas, os agentes podem solucionar e fornecer resolução para os problemas do cliente. Para obter mais informações sobre como configurar uma árvore de decisão em

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	Criador de fluxogramas de decisão, consulte Solução de problemas de uma árvore de decisão de transação de cartão de crédito com falha .
Crie uma regra a partir do registro de contexto do caso	Crie uma regra para mostrar recomendações para casos ativos que atendam à condição especificada nesta regra.
Crie uma recomendação com a árvore de decisão como um tipo de ação	Crie uma recomendação que use a árvore de decisão para solucionar problemas de uma transação de cartão de crédito com falha.

Crie uma recomendação com a árvore de decisão como um tipo de ação

Crie uma recomendação para selecionar Solução de problemas na árvore de decisão de falha de transação de cartão de crédito como um tipo de ação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Novas recomendações só podem ser criadas dentro das regras.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione o contexto do caso.
3. Selecione Regra ativa na lista relacionada Regras.
4. Na lista relacionada Recomendações, selecione **Novo** .
5. Na tela Nova recomendação, selecione **Um fluxo guiado a ser seguido** para criar uma recomendação do tipo árvore de decisão.
   Um novo formulário de recomendação é exibido com **Regra** , **Contexto** e **Tipo de ação** campos preenchidos automaticamente.
6. Em **Nome** campo, insira Solução de problemas de falha na transação do cartão de crédito .
7. Em **Ação** , selecione a ação.
   As ações disponíveis são determinadas pela seleção em **Tipo de ação** campo.

   a. Em **Ação** , selecione o ícone de pesquisa.
      Na janela pop-up resultante, o **Nome da tabela** o campo é preenchido automaticamente com a tabela que armazena as ações disponíveis para o tipo de ação selecionado.

   b. Em **Documento** , selecione a árvore de decisão Solução de problemas de falha na transação de cartão de crédito clicando no ícone de pesquisa.
      Para obter mais informações sobre como criar esta árvore de decisão, consulte Criar árvore de decisão de solução de problemas de transação de cartão de crédito .

   c. Selecione **OK**.
8. Em **Dica de recomendação** campo, insira Solução de problemas de falha na transação do cartão de crédito .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 dica explica aos agentes por que uma recomendação está sendo sugerida.

9. Selecione **Atualizar**.

Exemplo: Recomende um grupo de atribuição para um problema de roteador

Saiba como analistas de processo ou proprietários de negócios configuram uma ação recomendada do tipo recomendação de campo para recomendar um grupo de atribuição para um problema de roteador. Esta recomendação de campo usa um gerador de recursos do tipo tabela de decisão que usa o modelo do roteador e o problema do roteador como entradas e fornece um grupo de atribuição como resultado.

Cenário do problema

QuantumLink Technologies, um recém-chegado ao mercado de equipamentos de rede, coloca uma forte ênfase na satisfação do cliente e na resolução de problemas do cliente prontamente. Os empresários estão comprometidos em fornecer um excelente serviço ao cliente para que seus negócios possam prosperar.

Alisha, uma das proprietárias de negócios da QuantumLink Technologies, configura uma ação recomendada que recomenda um valor para o campo Grupo de atribuição com base no modelo de produto e no problema especificado pelos clientes.

Rohit, um cliente que comprou recentemente um roteador QuantumLink, está enfrentando problemas de conectividade intermitente com seu roteador. Ele cria um caso no portal de suporte ao cliente da QuantumLink Technologies. John está frustrado com as interrupções em seu serviço de internet e está buscando uma resolução rápida para confirmar a conectividade ininterrupta para suas necessidades domésticas e de trabalho.

John Jason, o agente atribuído a este caso, recomenda um valor de campo para um grupo de atribuição para que este caso possa ser atribuído à equipe apropriada e o problema possa ser resolvido rapidamente.

Configurar uma ação recomendada para recomendar um grupo de atribuição para um problema de roteador

Alisha ajuda Alisha a configurar uma ação recomendada do tipo recomendação de campo que recomenda um grupo de atribuição para um problema de roteador.

Tarefa	Descrição
Criação de uma tabela de decisão para recomendar grupos de atribuição	Configure uma tabela de decisão que usa produto e problema como entradas para fornecer o grupo de atribuição como uma saída. Você pode usar esta tabela de decisão em um gerador de recursos.
Configure um gerador de recursos para fornecer o grupo de atribuição como um resultado	Configure um gerador de recursos que você pode usar ao configurar uma recomendação de campo para fornecer o grupo de atribuição apropriado para o problema do roteador.
Crie uma recomendação de campo para recomendar o valor do campo do grupo de atribuição	Crie uma ação do tipo recomendação de campo para recomendar um valor de campo para o grupo de atribuição.
Crie uma regra a partir do registro de contexto do caso	Crie uma regra para mostrar recomendações para casos ativos que atendam à condição especificada nesta 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.

Tarefa	Descrição
Crie uma recomendação com a recomendação de campo como um tipo de ação	Crie uma recomendação para exibir a recomendação para o valor do campo do grupo de atribuição em um registro de caso.

Criação de uma tabela de decisão para recomendar grupos de atribuição

Crie uma tabela de decisão com nome **Grupo de atribuição para um problema de roteador** que fornece um grupo de atribuição como resultado para uma determinada combinação de produto e problema.

Esta tabela de decisão requer duas entradas:

Entrada	Tipo
Produto	Cadeia de caracteres
Problema	Cadeia de caracteres

Para o resultado, crie a coluna Grupo de atribuição com o tipo de resultado selecionado como Referência e a tabela de resultados selecionada como Grupo [sys_user_group].

Configure as condições, os resultados e os valores da tabela de decisão conforme exibido na tabela a seguir. Para obter mais informações, consulte Decision Tables .

Tabela de decisão de amostra: Grupo de atribuição para um problema de roteador

Colunas de condição		Coluna de resul
Produto	**Problema**	**Grupo de atribu**
Roteador M-series	Problema de conectividade com a Internet	Roteador-M-Equ
Roteador M-series	O roteador está aquecendo	Equipe-M-Rotea
Roteador M-series	Indisponibilidade de rede	Roteador-M-Equ
Roteador M-series	Preocupações de segurança	M-Equipe-D do
N-series do roteador	Problema de conectividade com a Internet	Roteador-N-Equ
N-series do roteador	O roteador está aquecendo	Roteador-N-Equ
N-series do roteador	Indisponibilidade de rede	Roteador-N-Equ
N-series do roteador	Preocupações de segurança	Roteador-N-Equ

Configure um gerador de recursos para fornecer o grupo de atribuição como um resultado

Configure um gerador de recursos do tipo tabela de decisão que forneça um grupo de atribuição para um determinado modelo de roteador e problema associado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

Procedimento

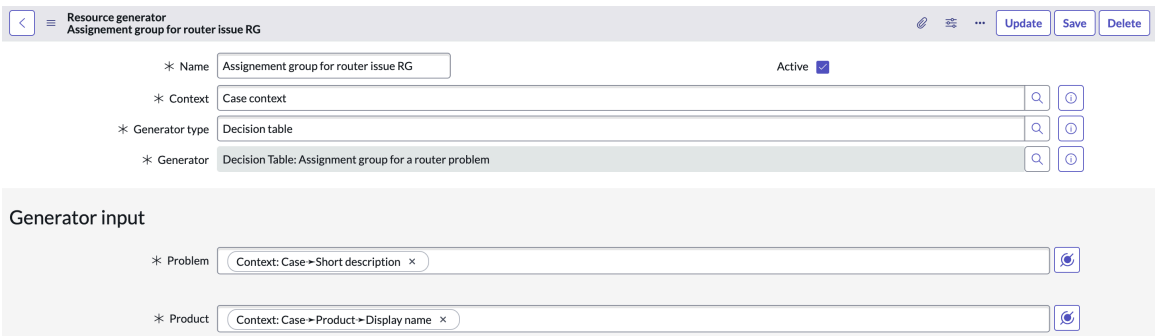
1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Geradores de recursos**.
2. Selecione **Novo** Na lista Geradores de recursos.

Tradução automática

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

3. Em **Nome** campo, insira Grupo de atribuição para RG de problema do roteador .
4. Em **Contexto** Campo, selecione Contexto do caso.
5. Em **Tipo de gerador** , selecione Tabela de decisão.
6. Em **Gerador** Selecione o Grupo de atribuição para uma tabela de decisão de problema de roteador.
7. Salve o registro para exibir as entradas do gerador.
8. No formulário de entrada Gerador, preencha os campos.
   a. Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo.
   b. Em **Produto** campo, selecione **Contexto: Caso** > **Produto** > **Nome de exibição**.
   c. Em **Problema** campo, selecione **Contexto: Caso** > **Descrição resumida**.
9. Selecione **Atualizar**.

Resultado



O que Fazer Depois

Crie uma recomendação de campo que você pode usar ao criar a ação recomendada para recomendar o valor do campo do grupo de atribuição.

Crie uma recomendação de campo para recomendar o valor do campo do grupo de atribuição

Crie uma recomendação de campo que você pode selecionar ao configurar uma ação recomendada. Esta recomendação de campo sugere um valor de campo de grupo de atribuição em um registro de caso para um problema de roteador.

Antes de Iniciar

Use a página de registro padrão do CSM ou a página de registro de interação do CSM para exibir recomendações de campo no Espaço configurável do CSM. Para definir a página de registro padrão do CSM ou a página de registro de interação do CSM como a página padrão, consulte Definir a ordem da página do registro.

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Criar uma recomendação de campo envolve duas etapas principais:

- Criando entradas para a recomendação de campo.
- Criar instruções sobre como recomendar valores configurando uma definição para cada campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Recomendações de campo**.
2. Selecione **Novo** Na lista Recomendações de campo.

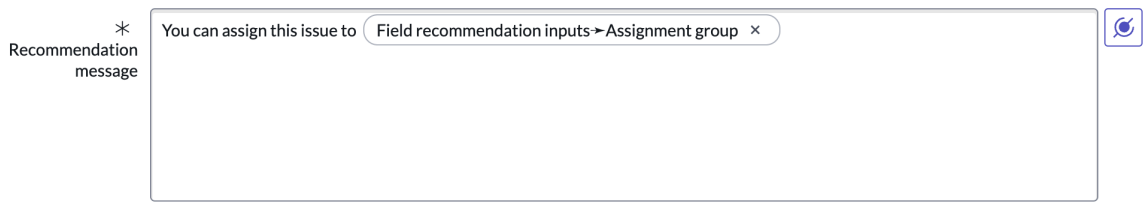
Tradução automática

© 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. Em **Nome** campo, insira Recomendação de campo para grupo de atribuição .
4. Em **Tabela** campo, selecione Caso [sn_customerservice_case] para que você possa preencher a recomendação de campo para **Grupo de atribuição** campo em um registro de caso.
5. Salve o registro para exibir as listas relacionadas.
6. Na lista relacionada Entradas de recomendação de campo, selecione **Novo** para criar uma entrada.
   a. Em **Tipo** , selecione Referência.
   b. Em **Rótulo** campo, insira Grupo de atribuição .
   . **Nome da coluna** o campo é preenchido automaticamente.
   c. Na lista relacionada Especificação de referência, configure os seguintes campos.

Campo	Ação
Referência	Selecione Tabela Grupo [sys_user_group].
Condição de qualificador de referência	Selecione | é | verdadeiro condição.

   d. Selecione **Atualizar**.
7. Na lista relacionada Definições de recomendação de campo, selecione **Novo** para criar uma definição.
   a. Em **Nome** campo, insira Grupo de atribuição para definição de problema do roteador .
   b. Em **Campo** , Selecione o campo Grupo de atribuição.
   c. Em **Mensagem de recomendação** campo, insira Este problema pode ser atribuído a. e usam o seletor de cápsula para adicionar o valor recomendado **Entradas de recomendação de campo** > **Grupo de atribuição** como parte da mensagem.



Nota:
Se o gerador de recursos retornar um valor de campo vazio, a mensagem de recomendação não será exibida.

   d. Em **Método de recomendação** , selecione Somente Recomendar.
   e. Selecione **Enviar**.

Crie uma recomendação com a recomendação de campo como um tipo de ação

Crie uma recomendação para selecionar a recomendação de campo como um tipo de ação para recomendar um valor para o campo Grupo de atribuição em um registro de caso.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione Contexto do caso.
3. Na lista relacionada Regras, selecione Regra ativa.
4. Na lista relacionada Recomendações, selecione **Novo** .
5. Na tela Nova recomendação, selecione **Um valor de campo a ser usado** .
   Um novo formulário de recomendação é exibido com **Regra** , **Contexto** e **Tipo de ação** campos preenchidos automaticamente.
6. Em **Nome** campo, insira Grupo de atribuição recomendado para problema de roteador .
7. Em **Ação** , selecione uma ação.
   a. Em **Ação** , selecione o ícone de pesquisa.
      Na janela pop-up resultante, o **Nome da tabela** o campo é preenchido automaticamente com a tabela que armazena as ações disponíveis para o tipo de ação selecionado.
   b. Em **Documento** Campo, selecione a Recomendação de campo para recomendação de campo do grupo de atribuição.
   c. Selecione **OK**.
8. Em **Gerador de recursos** , selecione o Grupo de atribuição para o gerador de recursos de RG de problema de roteador.
9. Salve o registro para exibir a seção do formulário Entradas de ação.
10. Defina as entradas de ação.
    a. Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo.
    b. Em **Grupo de atribuição** campo, selecione **Gerador de recursos** > **Grupo de atribuição: Grupo**.
11. Selecione **Atualizar**.

Exemplo: Vincule o caso principal semelhante ao caso atual

Saiba como os analistas de processo ou responsáveis pela empresa configuram uma ação recomendada do tipo orientação para propor um caso principal que pode ser vinculado ao caso atual. Esta orientação usa um gerador de recursos de semelhança de tipo com tendência para recomendar o caso semelhante que tem uma tendência comum.

Cenário do problema

Isabella é proprietária de um negócio de E-commerce bem-sucedido especializado na venda de produtos artesanais feitos à mão. À medida que o negócio cresce, Isabella reconhece a importância crescente de fornecer um atendimento excecional ao cliente para manter a satisfação e a fidelidade do cliente. Isabella entende que lidar com os problemas do cliente de forma eficaz e rápida é crucial para o sucesso do negócio.

Daniel, analista de processos da equipe da Isabella, identifica os problemas mais comuns e críticos relatados por seus clientes e cria casos importantes para eles. Sempre que um cliente cria um caso, ele pode ser vinculado ao caso principal semelhante. Esse processo

Tradução automática

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

os ajuda a entender o padrão, identificar a causa raiz, tomar ações corretivas e aplicar soluções semelhantes.

Daniel identifica os seguintes principais problemas:

- Itens ausentes no pedido
- Itens incorretos recebidos
- Produtos danificados ou defeituosos
- Solicitações de reembolso
- Discrepâncias ou erros de faturamento
- Aplicação de códigos de desconto
- Dificuldade em alcançar o suporte ao cliente

Daniel configura uma orientação que recomenda um caso principal semelhante ao agente que está trabalhando em um novo caso criado por um cliente. A orientação fornece uma ação ao agente para vincular o caso principal recomendado ao caso atual.

Configurar uma ação recomendada para vincular o caso principal semelhante ao caso atual

Ajude Daniel a configurar uma ação recomendada do tipo Orientação que usa semelhança com o gerador de recursos de Tendência para vincular o caso principal ao caso atual.

Tarefa	Descrição
Configurar um subfluxo para a automação da ação de orientação	Configure um subfluxo que você pode usar em uma orientação para vincular o caso principal proposto ao caso atual automaticamente com um clique de um botão de ação.
Configure um gerador de recursos para fornecer um caso principal semelhante ao caso atual	Configure um gerador de recursos do tipo Semelhança com tendência que forneça um caso principal semelhante ao caso atual.
Crie uma orientação para vincular o caso principal semelhante ao caso atual	Crie uma orientação para vincular o caso principal semelhante ao caso atual configurando entradas de orientação, experiência de visualização e ação de orientação.
Crie uma regra a partir do registro de contexto do caso	Crie uma regra para mostrar recomendações para casos ativos que atendam à condição especificada nesta regra.
Crie uma recomendação com orientação como um tipo de ação	Crie uma recomendação para selecionar a Orientação como um tipo de ação para vincular um caso principal ao registro de caso atual.

Configurar um subfluxo para a automação da ação de orientação

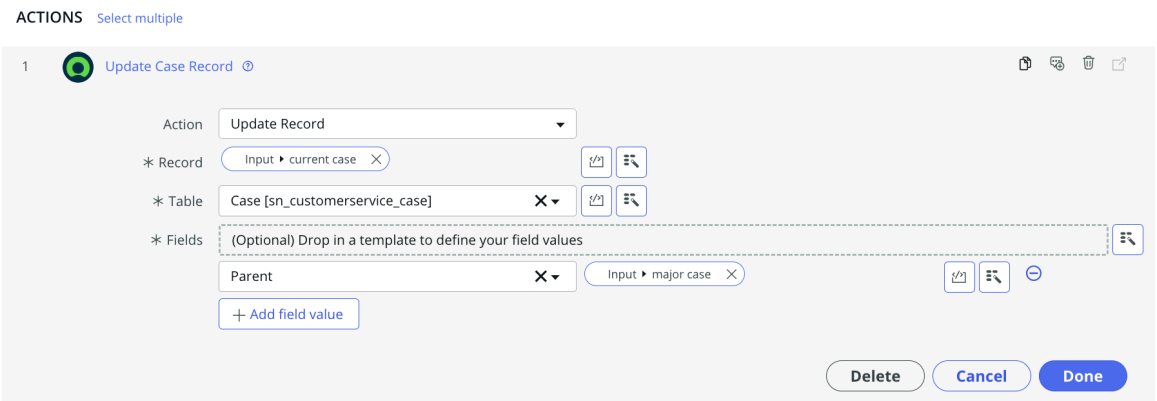
Configure um subfluxo que você pode usar em uma orientação para vincular automaticamente o caso principal proposto ao caso atual com um clique de um botão de ação.

Configure e publique um subfluxo com as seguintes entradas e ações. Para obter mais informações, consulte Create a subflow in Workflow Studio .

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

Campo	Valor	Descrição
Nome	Vincular caso principal	-
Entradas e saídas do subfluxo > **Entradas**	• Caso atual • Caso grave	Tipo de entrada:
Ações	Atualizar Registro	Atualizar ação d caso principal co



Configure um gerador de recursos para fornecer um caso principal semelhante ao caso atual

Configure um gerador de recursos do tipo Semelhança com tendência que forneça um caso principal semelhante ao caso atual.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de Inteligência preditiva está ativo e configurado em sua instância. Consulte Install Predictive Intelligence .
- Certifique-se de ter um Inteligência preditiva assinatura.
- Treine a solução de semelhança do detector de problemas graves com os casos de cliente existentes. Para obter mais informações, consulte Create and train a similarity solution .
- Crie uma definição de tendência com o nome Tendências de problema principal para definir quantos registros que têm algo em comum constituem uma tendência, por exemplo, seis ou mais registros com valores de campo comuns.

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Geradores de recursos**.
2. Selecione **Novo** Na lista Geradores de recursos.
3. Em **Nome** campo, insira Caso principal semelhante .
4. Em **Contexto** Campo, selecione Contexto do caso.
5. Em **Tipo de gerador** , selecione Semelhança com tendência.
6. Salve o registro para exibir as entradas do gerador.
7. No formulário de entrada Gerador, 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.

8. Selecione **Atualizar**.

Crie uma orientação para vincular o caso principal semelhante ao caso atual

Crie uma orientação para vincular o caso principal semelhante ao caso atual configurando entradas de orientação, experiência de visualização e ação de orientação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Orientações**.
2. Selecione **Novo** Na lista de orientações.
3. Em **Nome** campo, insira Vincular caso principal semelhante .
4. Em **Descrição** campo, insira Esta orientação recomenda vincular o caso principal semelhante identificado ao caso atual. .
5. Crie as seguintes entradas para a orientação.
   As entradas são as variáveis ou informações de que o sistema precisa para executar a orientação. Você pode usar entradas em vários locais, como a experiência de visualização da orientação e as ações de orientação.
   a. Na guia Entrada de orientação, selecione **Novo** .
   b. Em **Rótulo** campo, insira Caso atual .
   c. Em **Tipo** , selecione Referência.
   d. Na lista relacionada Especificação de referência, em **Referência** Selecione a tabela de casos.
   e. Selecione **Enviar**.
   f. Na guia Entrada de orientação, selecione **Novo** novamente.
   g. Em **Rótulo** campo, insira Caso Principal .
   h. Em **Tipo** , selecione Referência.
   i. Na lista relacionada Especificação de referência, em **Referência** Selecione a tabela de casos.
   j. Selecione **Enviar**.
6. Configure a experiência de visualização.
   a. Em **Título de visualização** campo, insira Link para este caso principal .
   b. Em **Campos a serem exibidos** , selecione a entrada de caso primário.
   c. Em **Mensagem** campo, insira Este é o caso principal semelhante previsto que você pode vincular ao caso atual.
7. Salve o registro de orientação para exibir a lista relacionada Ações de orientação.
8. Configure uma ação de orientação.
   a. Na seção Formulário Ações de orientação, selecione **Novo** .
   b. Em **Rótulo da ação** campo, insira Vincular caso principal .
   c. Em **Rótulo de chamada para ação** campo, insira Vincular caso principal .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Em **Comportamento da ação** Campo, selecione Clique único.

e. Em **Automação da ação de orientação** , selecione o subfluxo Vincular caso principal.

f. Em **Mensagem de conclusão** campo, insira `O caso principal sugerido está vinculado!`

g. Salve o registro para exibir as entradas de fluxo.

h. Em **Entradas de fluxo de automação** lista relacionada, preencha os campos.

Entrada	Ação
caso atual	**i.** Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo. **ii.** Selecionar **Entradas de orientação** > **Caso atual**.
caso principal	**i.** Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo. **ii.** Selecionar **Entradas de orientação** > **Caso grave** .

Crie uma regra a partir do registro de contexto do caso

Crie uma regra para mostrar recomendações para casos ativos que atendam à condição especificada nesta regra.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Novas regras só podem ser criadas a partir de registros de contexto.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione o contexto do caso.
   O contexto do caso está disponível por padrão.
3. Na lista relacionada Regras, selecione **Novo** .
4. Em **Nome** campo, insira `Regra ativa` .
5. Em **Funções** , selecione Editar funções do usuário E selecione Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent] e Agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent].
   As funções de usuário selecionadas podem ver recomendações para esta regra.
6. Selecione **Concluído** Na janela pop-up Funções.
7. Em **Condição** Use o construtor de condições para adicionar a condição "Ativo | é | verdadeiro".
   Os agentes podem ver recomendações para os registros na tabela de contexto que atendem a esses critérios.
8. **Opcional:** Habilite o. **Aplique a tabelas estendidas da tabela de contexto** caixa de seleção, para que a regra e suas recomendações sejam aplicadas a tabelas estendidas da tabela de contexto.
   Para obter mais informações, consulte Aplique regras a tabelas estendidas da tabela de contexto.
9. Em **Campo que afeta esta regra** , selecione Descrição resumida no bucket de slush.
10. 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.

Crie uma recomendação com orientação como um tipo de ação

Crie uma recomendação para selecionar a Orientação como um tipo de ação para vincular um caso principal ao registro de caso atual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione Contexto do caso.
3. Na lista relacionada Regras, selecione Regra ativa.
4. Na lista relacionada Recomendações, selecione **Novo** .
5. Na tela Nova recomendação, selecione **Uma ação específica a ser realizada ou informações a serem revisadas** .
   Um novo formulário de recomendação é exibido com **Regra** , **Contexto** e **Tipo de ação** campos preenchidos automaticamente.
6. Em **Nome** campo, insira Vincular caso principal ao caso atual .
7. Em **Ação** , selecione uma ação.
   a. Em **Ação** , selecione o ícone de pesquisa.
      Na janela pop-up resultante, o **Nome da tabela** o campo é preenchido automaticamente com a tabela que armazena as ações disponíveis para o tipo de ação selecionado.
   b. Em **Documento** Campo, selecione a orientação Vincular caso principal semelhante.
   c. Selecione **OK**.
8. Em **Gerador de recursos** Selecione o gerador de recursos de caso principal semelhante.
9. Salve o registro para exibir a seção do formulário Entradas de ação.
10. Defina as entradas de ação.
    a. Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo.
    b. Em **Grupo de atribuição** campo, selecione **Gerador de recursos** > **Grupo de atribuição: Grupo**.
11. Em **Entradas de ação** lista relacionada, preencha os campos.

Entrada	Ação
Caso atual	**a.** Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo. **b.** Selecione **Contexto: Caso** .
Caso grave	**a.** Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo. **b.** Selecionar **Gerador de recursos** > **Registro de confiança mais alta: Caso**.

12. 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.

Instalar a aplicação Ações recomendadas

Você pode instalar o. Ações recomendadas aplicação (sn_cs_nb_action) se você tiver a função de administrador.

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 Ações recomendadas lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Ações recomendadas:

- Aplicações da Store: Ações recomendadas
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Ações recomendadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Ações recomendadas aplicação (sn_nb_action 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**.

Componentes instalados com Ações recomendadas

Vários tipos de componentes são instalados com Ações recomendadas aplicação, incluindo tabelas, funções, orientações, geradores de recursos, e trabalhos agendados.

Tradução automática

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

. Ações recomendadas a aplicação adiciona as tabelas de metadados descritas na tabela a seguir.

Tabelas instaladas com Ações recomendadas

Tabela	Descrição
Contexto [sn_nb_action_rule_context]	Armazena contextos para tabelas como caso, incidente e problema para os quais as recomendações são geradas.
Recomendação [sn_nb_action_recommended_action]	Armazena recomendações, que incluem tipo de ação, ação e informações do gerador de recursos.
Definição de tipo de ação [sn_nb_action_type_definition]	Armazena definições de tipo de ação, como orientações, árvores de decisão guiadas e recomendações de campo.
Recomendação de campo [sn_nb_action_field_recommendation]	Armazena recomendações de campo.
Definição de recomendação de campo [sn_nb_action_field_recommendation_definition]	Armazena definições de recomendação de campo.
Entrada de recomendação de campo [sn_nb_action_field_recommendation_input]	Armazena entradas para recomendações de campo.
Gerador de recursos [sn_nb_action_resource_generator]	Armazena geradores de recursos.
Tipo de gerador de recursos [sn_nb_action_resource_generator_type]	Armazena tipos de gerador de recursos, como fluxo, tabela de decisão, script, semelhança, semelhança com tendência, e classificação.
Entrada de tipo de gerador de recursos [sn_nb_action_generator_type_input]	Armazena entradas para tipos de geradores de recursos.
Definição de tendências [sn_nb_action_trend_definition]	Armazena definições de tendências.
Regra [sn_nb_action_condition_based_rule]	Armazena regras, que incluem uma condição e funções para o contexto.
Regra de ação recomendada [sn_nb_action_rule_base]	Armazena registros de regras de ação recomendadas.
Regra condicional	Armazena regras condicionais. Esta tabela não é mais compatível.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Ações recomendadas

Tabela	Descrição
[sn_nb_action_conditional_rule]	
Regra de tabela de decisão [sn_nb_action_decision_table_rule]	Armazena regras da tabela de decisão. Esta tabela não é mais compatível.
Gerador de entrada de ação recomendada [sn_nb_action_input_generator]	Armazena registros do gerador de entrada. Esta tabela não é mais compatível.
Execução de ação recomendada [sn_nb_action_detail]	
Pedido de ação recomendada [sn_nb_action_detail_order]	
Mapeamento de ação recomendada do resultado da pesquisa [sn_nb_action_search_result_ra_mapping]	Armazena o mapeamento entre as saídas do resultado da pesquisa e as entradas de ação.

Funções

. Ações recomendadas a aplicação inclui as funções descritas na tabela a seguir.

Funções instaladas com Ações recomendadas

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de ações recomendadas [sn_nb_action.next_best_action_admin]	Concede acesso de administrador ao Ações recomendadas aplicação.	sn_nb_action.next_best_action_author
Autor de ações recomendadas [sn_nb_action.next_best_action_author]	Pode criar ações recomendadas.	• sn_nb_action.resource_generator_author • sn_gd_guidance.guidance_manager • sn_nb_action.next_best_action_user • sn_gd_core.decision_tree_author
Usuário de ações recomendadas [sn_nb_action.next_best_action_user]	Pode usar ações recomendadas.	sn_gd_core.decision_tree_author
Gerador de recursos [sn_nb_action.resource_generator_author]	Concede acesso para configurar geradores de recursos.	• flow_operator • decision_table_reader • platform_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author

Tradução automática

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

Função	Descrição	Contém as funções
Autor da definição de tendência [sn_nb_action.trend_definition_author]	Concede acesso para configurar definições de tendências.	Nenhum(a)

Orientações

. Ações recomendadas a aplicação inclui as orientações descritas na tabela a seguir.

Orientações instaladas com Ações recomendadas

Orientação	Descrição
Aplicar resolução de um caso resolvido	Permite que os agentes apliquem uma resolução de um caso resolvido recomendado clicando em **Resolver Caso** Botão em um cartão, que copia as anotações de resolução e um código de resolução do caso resolvido para a seção Informações de fechamento do caso atual. O estado do caso atual muda para Resolvido.
Comunicar Solução Alternativa	Permite que os agentes comuniquem uma solução alternativa a partir de um registro de problema recomendado clicando em **Comunicar solução alternativa** botão em um cartão, que abre a orientação no painel lateral. A orientação mostra a solução alternativa do registro do problema e fornece um campo de anotação para o agente adicionar anotações adicionais. A solução alternativa e as anotações são adicionadas às anotações de trabalho e o registro do problema é vinculado ao caso atual.
Criar tarefa de caso	Permite que os agentes criem uma tarefa de caso para o caso atual clicando em **Criar** botão em um cartão, que abre a orientação no painel lateral em que o agente pode inserir um assunto para uma nova tarefa de caso e enviá-lo.
Criar ordem de serviço	Permite que os agentes criem uma ordem de serviço para um caso clicando em **Criar** botão em um cartão. Cria 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.

Orientações instaladas com Ações recomendadas

Orientação	Descrição
	ordem de serviço e abre a tarefa em uma subguia.
Link para o defeito existente	Permite que os agentes vinculem um defeito existente ao caso atual clicando em **Link para o defeito** botão em um cartão, que vincula o defeito ao caso e atualiza as anotações de trabalho.
Link para o caso em aberto existente	Permite que os agentes vinculem o caso atual a um caso em aberto existente clicando em **Link para este caso** botão em um cartão, que define o caso em aberto como primário do caso atual.
Recomendação de oferta	Permite que os agentes recomendem o upgrade de um produto para o modelo de produto fornecido.
Propor resolução	Permite que os agentes insiram anotações de resolução e um código de resolução para um caso clicando em **Propor solução** botão em um cartão.
Ler mensagem para o cliente	Permite que um agente indique que uma mensagem foi lida para um cliente durante uma chamada clicando em **Marcar como lido** em um cartão e adicionando a mensagem às anotações de trabalho.
Reatribuir caso	Permite que os agentes reatribuam o caso atual a um grupo de atribuição recomendado clicando em **Reatribuir** botão em um cartão, que abre a orientação em um painel lateral onde o agente pode inserir anotações. O caso atual é reatribuído a um grupo de atribuição diferente e as anotações de trabalho são atualizadas.
Revisar e anexar artigo	Permite que os agentes revisem um artigo de conhecimento recomendado no painel lateral contextual clicando em A. **Revise e anexe o artigo** botão em um cartão, que abre o artigo no painel lateral. No painel lateral, os agentes podem 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.

Orientações instaladas com Ações recomendadas

Orientação	Descrição
	• Revise o artigo. • Anexe o artigo ao caso. • Marque o artigo como útil. • Abra o artigo em uma subguia.

Geradores de recursos

. Ações recomendadas a aplicação inclui os geradores de recursos descritos na tabela a seguir.

Geradores de recursos instalados com Ações recomendadas

Gerador de recursos	Descrição
Encontre o artigo da base de conhecimento mais lido para o produto	Encontra o artigo da base de conhecimento mais lido para o produto selecionado. Você pode usar este artigo da base de conhecimento para anexar a um caso como uma ação recomendada.
Encontre PRB correspondente com solução alternativa	Encontra um registro de problema correspondente que tem uma solução alternativa. Você pode propor o compartilhamento da solução alternativa deste caso como uma ação recomendada.
Encontre PRB correspondente sem solução alternativa	Encontra um registro de problema correspondente sem uma solução alternativa. Você pode propor um link para este registro de problema como uma ação recomendada.

Configurando o. Ações recomendadas aplicação

Como administrador, configure o. Ações recomendadas aplicação para exibir ações relevantes para seus agentes com base em um contexto de registro.

Ações recomendadas

Você pode configurar ações recomendadas seguindo estas etapas.

Etapas para configurar ações recomendadas

Etapa	Descrição
Crie um contexto	Um contexto permite que os agentes vejam recomendações para registros de uma tabela específica, como a tabela Caso.
Crie um contexto em Ações recomendadas	Uma entrada de contexto permite associar entidades além da tabela de contexto a um contexto, garantindo que as recomendações sejam atualizadas dinamicamente conforme o contexto evolui. **Nota:** Esta etapa não é obrigatória.
Crie uma regra para um contexto	Uma regra é um conjunto de condições que se aplica a um contexto e determina quando uma ação recomendada é 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.

Etapas para configurar ações recomendadas

Etapa	Descrição
	Ao criar uma regra: • Selecione as condições que se aplicam à tabela de contexto. • Selecione as funções que têm acesso às ações recomendadas. **Nota:** Novas regras só podem ser criadas a partir de um contexto.
Crie uma recomendação para uma regra	Uma recomendação é uma maneira de sugerir uma ação a um agente. Selecione um dos tipos de recomendação disponíveis na tela Nova recomendação: • Orientação • Árvore de decisões guiadas • Recomendação de campo **Nota:** Novas recomendações só podem ser criadas a partir de uma regra.

Tipos de ação

Com Ações recomendadas, você pode criar os seguintes tipos de ações para os agentes executarem.

Tipos de ação na aplicação Ações recomendadas

Tipo de ação	Descrição
Orientação	Uma ação que um agente pode executar ou informações que ele pode compartilhar. Por exemplo, uma orientação pode recomendar que um agente possa exibir e anexar um artigo de conhecimento a um caso ou criar uma ordem de serviço.
Árvore de decisões guiadas	Um fluxo guiado a ser seguido. Uma árvore de decisão é um processo de várias etapas que inclui uma série de perguntas e respostas e resultados em orientação.
Recomendação de campo	Um valor recomendado a ser usado para um campo. Por exemplo, esse tipo de ação pode recomendar o grupo de atribuição com base no texto na Descrição resumida do caso.

Para obter mais informações, consulte Criação de orientação e recomendação de campo em Ações recomendadas.

Tradução automática

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

Geradores de recursos

Configure geradores de recursos para fornecer informações que você pode usar como entradas para ações, como orientações e recomendações de campo. A configuração de árvores de decisão não requer geradores de recursos. Para obter mais informações, consulte Crie um gerador de recursos em Ações recomendadas.

Parâmetros de arbitragem

Configure parâmetros de arbitragem para determinar a frequência dos problemas ou a ordem de prioridade das ações recomendadas para que os agentes obtenham orientação de que devem ajudar a resolver os problemas do cliente. Para obter mais informações, consulte Configure os parâmetros de arbitragem em Ações recomendadas.

Crie um contexto em Ações recomendadas

Crie um contexto para uma tabela individual, como a tabela Caso. Os contextos armazenam informações, incluindo as ações recomendadas que os agentes podem usar e as regras que determinam quando essas ações estão disponíveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um contexto permite que os agentes vejam recomendações para um tipo específico de registro quando determinadas regras são atendidas. Essas recomendações podem ajudar os agentes sugerindo ações a serem tomadas com base no contexto do registro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione **Novo** Na lista Contextos.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de contexto

Campo	Descrição
Nome	Nome do contexto.
Tabela	Tabela à qual o contexto se aplica. Se você selecionar uma tabela que já tenha um contexto, uma mensagem de aviso será exibida.
Descrição	Breve descrição sobre o contexto.
Ativo (opcional)	Caixa de seleção para ativar o contexto.
Avaliação assíncrona	Quando selecionado, habilita o modo assíncrono de avaliar recomendações no painel lateral contextual no Espaço do CSM. Ou seja, este modo permite que os agentes trabalhem no registro de caso ou incidente enquanto as recomendações são carregadas no painel lateral contextual. Para obter mais informações, consulte Modos síncronos e assíncronos de avaliação para Ações recomendadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Excluir campos	Campos da tabela de contexto que não acionam a atualização de recomendações no Espaço CSM configurável quando esses campos são atualizados. Adicione os campos da tabela de contexto que não afetam a geração de recomendações.
Configuração de contexto primário	
Contexto primário	Permite que você escolha quais regras e recomendações da tabela primária devem ser aplicadas ao contexto com o qual você está trabalhando. **Nota:** ○ Este campo aparece quando a tabela selecionada tem uma tabela primária com contexto definido. ○ Este campo não mostra o contexto primário que tem entradas de contexto configuradas. ○ Se o contexto primário estiver definido, a lista relacionada Entradas de contexto não será exibida.
Herde exclusões do contexto primário	Quando selecionado, inclui os campos de exclusão da tabela de contexto primária para impedir o gatilho da atualização de recomendações no Espaço configurável do CSM. **Nota:** Este campo aparece somente quando um contexto é adicionado ao campo Contexto primário.
Configuração da pesquisa com IA contextual	
Configuração da aplicação de pesquisa (opcional)	Configuração da aplicação de pesquisa que especifica a Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa e as configurações a serem usadas para a pesquisa. Você pode definir a exibição do resultado da pesquisa e as configurações de refinamento na configuração da aplicação de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Search application configurations . . **[CSM AIS] Configuração de pesquisa do espaço configurável** A configuração da aplicação de pesquisa é fornecida com a aplicação de armazenamento do Espaço configurável do CSM. Para acessar esta configuração, navegue até **Pesquisa com**

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	IA > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**. Para obter mais informações sobre as configurações da Pesquisa com IA, consulte Configurar a Pesquisa com IA em Ações recomendadas .
Termo de pesquisa padrão	Termo de pesquisa que aparece por padrão. Você pode mapear a entrada de contexto do seletor de cápsula.
Estratégia de agrupamento (opcional)	Estratégia para agrupar recomendações. Por exemplo, você pode definir uma estratégia de agrupamento para agrupar recomendações que tenham critérios semelhantes. **Nota:** Pode ser necessário configurar o formulário de contexto para exibir o. **Estratégia de agrupamento** campo. Este campo está disponível por padrão para usuários do ITSM Workforce Optimization.
Intervalo de atualização (opcional)	Isso o valor determina com que frequência as recomendações são atualizadas para o contexto. O valor padrão desse campo é 12 horas e o valor mínimo é 10 minutos. **Nota:** Pode ser necessário configurar o formulário de contexto para exibir o. **Intervalo de atualização** campo.

Tradução automática

4. Selecione **Save** (Salvar).
   Depois de salvar o registro de contexto, o sistema exibe as listas relacionadas Regras e Recomendações.

O que Fazer Depois

- Configurar entradas de contexto. Para obter mais informações, consulte Crie uma entrada de contexto em Ações recomendadas.
- Use a lista relacionada Regras para exibir ou criar regras para este contexto. Para obter mais informações sobre como criar uma regra, Crie uma regra em Ações recomendadas.
- Use a lista relacionada Recomendações para exibir as recomendações relacionadas às regras de contexto. Você só pode criar uma recomendação de dentro da regra. Para obter mais informações sobre como criar uma recomendação em uma regra, consulte Crie uma recomendação em Ações recomendadas.
- Use a lista relacionada Mapeamento de resultados de pesquisa para exibir ou criar mapeamentos entre as saídas da pesquisa com IA e as entradas de orientação.

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

Contextos no Ações recomendadas

Crie uma entrada de contexto em Ações recomendadas

Como administrador ou autor de RA, crie uma entrada de contexto para um contexto e use-a no construtor de condições de regra, na entrada do gerador de recursos e nos mapeamentos de ação de recomendação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar entradas de contexto, você deve configurar o componente UIB RA para passar os valores de entrada de contexto. Para obter mais informações, consulte Configurando Ações recomendadas Componente UIB para entradas de contexto.

Nota:

A criação de entradas de contexto não é obrigatória. Você pode criar entradas de contexto para um contexto somente quando quiser incluir ou mapear parâmetros diferentes da tabela de contexto.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Abra um contexto que você deseja editar.
3. Na lista relacionada Entradas de contexto, selecione **Novo** .

Nota:

A lista relacionada Entradas de contexto aparece somente quando um contexto primário não está mapeado para o contexto. Para obter mais informações sobre as limitações de configuração de entrada de contexto, consulte Limitações da configuração de entrada de contexto.

4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de campo da entrada, como Opção, Referência, Cadeia de caracteres, Lista, Inteiro, etc. Dependendo do tipo de campo selecionado, pode ser necessário definir configurações adicionais nas guias relacionadas. Por exemplo, se você selecionar Referência como o tipo de campo, precisará selecionar uma tabela de referência.
Aplicação	Nome da aplicação com escopo. O nome aplicável é preenchido por padrão.
Rótulo	Nome da entrada de contexto.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	. **Nome da coluna** o campo é preenchido automaticamente.
Ativo	Habilitando o. **Ativo** a caixa de seleção disponibiliza a entrada de contexto para uso no contexto.

5. Forneça os detalhes necessários nas guias relacionadas.
   As guias relacionadas exibidas variam com base no tipo de campo selecionado em **Tipo** campo. Para obter mais informações sobre os tipos de dados, consulte Field types reference .
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
A entrada de contexto aparece nos campos apropriados de regras, recomendações e geradores de recursos.

- **Termo de pesquisa padrão** Seletor de cápsulas na seção Configuração da Pesquisa com IA contextual do formulário de contexto.
- **Condição avançada** Campo suspenso do formulário Regra.
- Seletores de cápsula na seção Entradas de ação do formulário Recomendação.
- **Termo de pesquisa padrão** Seletor de cápsulas na seção de configuração da pesquisa com IA contextual do formulário de contexto.
- Seletores de cápsula na seção Entradas do gerador do formulário Gerador de recursos.

O que Fazer Depois
Use as entradas de contexto para criar as condições em regras e as entradas de ação em recomendações e as entradas do gerador em geradores de recursos.

Crie uma regra em Ações recomendadas

Crie uma regra para um contexto que determina quando as ações recomendadas são disponibilizadas para os agentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Novas regras podem ser criadas somente a partir dos registros de contexto.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione um contexto.
3. Na lista relacionada Regras, clique em **Novo** .
4. Selecione a regra que você deseja atualizar.
5. Insira um nome e uma descrição para a regra.
6. Em **Funções** selecione as funções do usuário que podem ver recomendações para esta regra.
7. Clique em **Concluído** Na janela pop-up Funções.

Tradução automática

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

8. Em **Condição avançada** use o construtor de condições para adicionar uma ou mais condições que se aplicam aos registros deste contexto.
   Os agentes podem ver recomendações para os registros na tabela de contexto que atendem a esses critérios.

   Se uma entrada de contexto estiver disponível para o contexto, você poderá criar condições nela junto com a tabela de contexto.

9. **Opcional:** Habilite o. **Aplique a tabelas estendidas da tabela de contexto** caixa de seleção, para que a regra e suas recomendações sejam aplicadas a tabelas estendidas da tabela de contexto.
   Para obter mais informações, consulte Aplique regras a tabelas estendidas da tabela de contexto.
10. Em **Campos que afetam esta regra** campo, adicione campos da tabela de contexto que devem ser monitorados quanto a mudanças.
    As mudanças nesses campos geram ações recomendadas do tipo recomendação de campo para registros não salvos.
11. Preencha os campos restantes no formulário, conforme necessário.
    Para obter mais informações sobre esses campos, consulte Formulário de regra .
12. Clique em **Enviar**.

Crie uma recomendação em Ações recomendadas

Crie uma recomendação com um tipo de ação de orientação, recomendação de campo ou árvore de decisão orientada para sugerir ações úteis aos agentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você seleciona um tipo de ação e uma ação como parte da criação de uma recomendação. As próximas etapas dependem do tipo de ação selecionado. As orientações e recomendações de campo precisam de entradas de ação como uma próxima etapa, enquanto as árvores de decisão guiadas não precisam.

Para o gerador de recursos de pesquisa com IA, você pode selecionar orientações somente como tipos de ação na lista relacionada Mapeamento de resultados de pesquisa. Você deve mapear os campos da tabela de origem de pesquisa com entradas de ação de orientação para pesquisa com IA ou campos da configuração de resultados do Genius com entradas de ação de orientação para resultados do Genius.

Em seguida, você define as entradas de ação, que são os parâmetros que permitem que os agentes concluam uma ação. Você pode selecionar valores estáticos para entradas ou usar um gerador de recursos para fornecer valores.

Nota:
Novas recomendações só podem ser criadas dentro das regras.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione um contexto.
3. Selecione uma regra na lista relacionada Regras.
4. Na lista relacionada Recomendações, selecione **Novo** .
5. Selecione o tipo de recomendação a ser criada na tela Nova recomendação.

Tradução automática

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

- Uma ação específica a ser tomada ou informações a serem revisadas (orientação)
- Um fluxo guiado a ser seguido (árvore de decisão orientada)
- Um valor de campo a ser usado (recomendação de valor de campo)

Um novo formulário de recomendação é exibido com **Regra** , **Contexto** e **Tipo de ação** campos preenchidos automaticamente.

6. Em **Nome** , insira um nome para a recomendação.
7. Em **Ação** , selecione uma ação.
   As ações disponíveis são determinadas pela seleção em **Tipo de ação** campo.

   a. Em **Ação** , selecione o ícone de pesquisa.
      Na janela pop-up resultante, o **Nome da tabela** o campo é preenchido automaticamente com a tabela que armazena as ações disponíveis para o tipo de ação selecionado.

   b. Em **Documento** selecione a ação desejada clicando no ícone de pesquisa.
      Você também pode criar uma ação do tipo orientação, recomendação de campo ou árvore de decisão orientada. Para obter mais informações, consulte Criação de orientação e recomendação de campo em Ações recomendadas.

   c. Selecione **OK**.

   d. Salve o registro para exibir a seção do formulário Entradas de ação.
      Depois de selecionar o tipo de ação e a ação, salvar o registro exibe as entradas de ação necessárias.

8. **Opcional:** Em **Gerador de recursos** selecione ou crie um gerador de recursos e salve o registro.

   (Optional) Para obter mais informações, consulte Crie um gerador de recursos em Ações recomendadas. Orientações e recomendações de valor de campo podem usar geradores de recursos para encontrar recursos relevantes para as entradas de ação.

   . **Tipo de ação** , **Ação** e **Dica de recomendação** Os campos não estão disponíveis para o gerador de recursos de pesquisa com IA. Você pode selecionar o tipo de ação como uma orientação e uma ação ao configurar o mapeamento do resultado da pesquisa para a Pesquisa com IA. Para obter mais informações, consulte Mapeie os resultados da pesquisa com IA com entradas de orientação no Ações recomendadas.

9. Para orientações e árvores de decisão guiadas: No **Dica de recomendação** , insira um texto de dica.
   A dica explica aos agentes por que uma recomendação está sendo sugerida.
10. **Opcional:** Selecione um grupo no **Grupo** campo para mostrar recomendações relevantes juntas.

    Nota:
    Pode ser necessário configurar o formulário de recomendação para exibir o. **Grupo** campo. Este campo está disponível por padrão para usuários do ITSM Workforce Optimization.

11. Defina as entradas de ação.
    Ações e tipos de ação precisam de entradas. Esses parâmetros permitem que os agentes concluam uma ação. Você pode escolher valores estáticos para entradas de ação ou usar um gerador de recursos para fornecer valores.

Opção	Descrição
Use um valor estático	Insira o valor no campo no campo de entrada ou use o ícone de pesquisa para selecionar um valor na 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.

Opção	Descrição
Use um seletor de cápsulas	**a.** Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo. ▪ O contexto está disponível no seletor de cápsula. ▪ Se você selecionou um **Gerador de recursos**, as saídas do gerador estão disponíveis no seletor de cápsulas. ▪ Se uma entrada de contexto ativa estiver disponível para um contexto, a entrada de contexto aparecerá no seletor de cápsula. **b.** Selecione as saídas no seletor de cápsulas.

12. Selecione **Atualizar**.

Criação de orientação e recomendação de campo em Ações recomendadas

Crie orientações e recomendações de campo que você pode usar para configurar ações recomendadas.

Configurar orientações

Ao criar uma orientação, você configura vários aspectos diferentes dessa orientação:

Etapas de configuração de orientação

Recurso	Descrição
Configure entradas e saídas para uma orientação.	• Variáveis ou informações que o sistema deve executar a orientação. • Saídas: O resultado da orientação.
Configure uma experiência de visualização para uma orientação.	Uma visualização no cartão que é exibida para o agente pode incluir: • Uma dica que informa resumidamente ao agente sobre o que se trata a orientação • Uma mensagem de visualização que descreve a orientação com mais detalhes • A ação que o agente pode executar
Configure uma experiência detalhada para uma orientação.	Uma mensagem detalhada que é exibida para orientações que são abertas no painel lateral contextual ou em uma subguia.
Configure uma chamada de ação primária para uma orientação.	Uma orientação pode ter várias ações, com uma identificada como ação primária e ações secundárias opcionais.

Tradução automática

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

Etapas de configuração de orientação

Recurso	Descrição
Configure o comportamento de uma orientação.	Determina como o sistema executa uma ação primária depois que o agente seleciona o botão de ação no cartão. • **Clique único** : Inicia e conclui a ação e move o cartão para a guia Histórico no painel Ações recomendadas. Este comportamento é útil para ações simples, como escalar um caso. • **Abra no painel lateral contextual** : Expande a ação e exibe informações sobre essa ação no painel Ações recomendadas. Este comportamento é útil para ações como revisar o conteúdo de um artigo antes de anexá-lo a um caso. • **Abrir em uma subguia** : Abre a ação em uma subguia na guia Caso. Este comportamento é útil para orientações que exigem que o agente selecione e envie informações adicionais, como preencher os campos em um formulário.
Personalize a experiência de visualização e a experiência detalhada de uma orientação	Opções para personalizar os seguintes itens no Construtor de IU: • **Experiência de visualização** : A visualização do cartão de recomendação inclui uma dica, um ícone, uma mensagem e um botão de ação. A visualização do cartão aparece no painel lateral contextual. • **Experiência detalhada** : A experiência detalhada da orientação inclui as ações de detalhamento. Ele é aberto no painel lateral contextual ou em uma subguia.

Configurar recomendações de campo

A recomendação de campo sugere um valor para um campo no formulário de registro. Criar uma recomendação de campo envolve duas etapas principais:

- Selecionando as entradas para a recomendação.
- Criando as instruções sobre como usar essas entradas.

Crie uma recomendação de campo em Ações recomendadas

Crie uma recomendação de campo que você pode selecionar ao configurar uma ação recomendada. As recomendações de campo preenchem automaticamente um valor ou sugerem um valor para um campo. Por exemplo, esse tipo de ação pode recomendar o grupo de atribuição com base no texto na Descrição resumida do caso.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Use a página de registro padrão do CSM ou a página de registro de interação do CSM para exibir recomendações de campo no Espaço configurável do CSM. Para definir a página de registro padrão do CSM ou a página de registro de interação do CSM como página padrão, consulte Definir a ordem da página do registro.

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Criar uma recomendação de campo envolve duas etapas principais:

- Criando entradas para a recomendação de campo.
- Criar instruções sobre como recomendar valores configurando uma definição para cada campo.

Dependendo da configuração, os valores de campo recomendados são preenchidos automaticamente ou mostrados como mensagens abaixo dos campos dos novos registros. Os valores de campo recomendados são mostrados como mensagens somente abaixo dos campos dos registros existentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Recomendações de campo**.
2. Clique em **Novo** Na lista Recomendações de campo.
3. Em **Nome** , insira um nome para a recomendação de campo.
4. Em **Tabela** , selecione uma tabela.
   Esta tabela inclui o campo para o qual você está configurando um valor recomendado.
5. Salve o registro para exibir as listas relacionadas.
6. Na lista relacionada Entradas de recomendação de campo, selecione **Novo** para criar uma entrada.
   a. Em **Tipo** , selecione o tipo de campo para a entrada.
   b. Em **Rótulo** , insira um rótulo para a entrada.
   c. Em **Nome da coluna** , insira um nome de coluna.
      Este nome deve usar letras minúsculas e sublinhados. Por exemplo, `confidence_score` .
   d. Defina as configurações da entrada nas listas relacionadas.
      Essas configurações e listas relacionadas são determinadas pela seleção em **Tipo** campo. Por exemplo, se você selecionar Referência como o tipo de entrada, deverá configurar:
      - A tabela e todas as condições para o campo de referência.
      - O tipo de lista a ser usado.
      - Um valor padrão.
   e. Clique em **Enviar**.
7. Na lista relacionada Definições de recomendação de campo, selecione **Novo** para criar uma definição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Nome** , insira um nome para a definição.

b. Selecione **Campo** para ser recomendado e salve o registro para ver detalhes adicionais.

c. Em **Mensagem de recomendação** , adicione a mensagem recomendada abaixo do campo no formulário.
Você pode incluir o valor recomendado como parte da mensagem usando o seletor de cápsula.

Nota:
Se o gerador de recursos retornar um valor de campo vazio, a mensagem de recomendação não será exibida.

d. Em **Valor recomendado** use o seletor de cápsula para selecionar um valor.

e. Em **Método de recomendação** , selecione uma das opções que preenche automaticamente o valor ou recomenda o valor como uma mensagem.

Campos e descrições da lista do método de recomendação

Campo	Descrição
Somente recomendar	Exibe uma mensagem de recomendação para o campo.
Preencher automaticamente de acordo com o limite de confiança	▪ **Confiança** Campo que fornece a pontuação de confiança. Insira um valor estático ou use o seletor de cápsula para selecionar uma entrada que você configurou na lista relacionada Entradas de recomendação de campo. ▪ **Limite de confiança para atribuição direta** Limite de confiança para a recomendação. Se a pontuação de confiança for maior do que o valor limite, o valor recomendado será preenchido automaticamente. Caso contrário, uma mensagem será exibida.
Preencher automaticamente de acordo com a preferência do gerador de recursos	**Preferência de recomendação** Campo que tem valor "verdadeiro" ou "falso" como preferência. Se este valor for verdadeiro, o valor recomendado para o campo será preenchido automaticamente. Caso contrário, uma mensagem será exibida. Insira um valor estático ou use o seletor de cápsula para selecionar uma entrada que você configurou na lista relacionada Entradas de recomendação de campo.

f. 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.

Crie uma orientação em Ações recomendadas

Crie uma orientação que você pode selecionar ao criar uma recomendação em Ações recomendadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Orientações**.
2. Crie uma orientação.
   a. Selecione **Novo** Na lista de orientações.
   b. Em **Nome** , insira um nome para a orientação.
   c. Em **Descrição** , insira uma breve descrição da orientação.
   d. **Opcional:** Disponibilize a orientação para vários agentes que trabalham no caso selecionando **Ação disponível para vários usuários** caixa de seleção.
   Quando esta opção não está selecionada, somente um agente pode trabalhar em qualquer orientação.
   Quando o primeiro agente trabalha na orientação e o estado é Em andamento, Concluído ou Erro, os outros agentes não podem ver esta orientação.
   e. **Opcional:** Selecione **Permita que os usuários executem novamente a orientação** para permitir que os agentes voltem para o nó anterior ou editem os nós anteriores na experiência de tempo de execução de uma árvore de decisão.
   Este campo só é exibido quando Decisões guiadas Plug-in Experience (sn_ga_exp) está instalado.
   f. **Opcional:** Selecione **Ocultar orientação concluída** para ocultar a orientação recomendada para uma resolução de caso.
   Em outras palavras, a orientação concluída na seção Exibir minha resposta de uma árvore de decisão não é exibida para o agente.

   Nota:
   Este campo fica visível somente quando o plug-in do Guided Decision Experience está instalado. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo.

   g. Selecione **Enviar**.
3. Abra a orientação que você deseja atualizar.
4. Crie uma ou mais entradas para a orientação.
   As entradas são as variáveis ou informações de que o sistema precisa para executar a orientação. Você pode usar entradas em vários locais, como a experiência de visualização da orientação e as ações de orientação.
   a. Na guia Entrada de orientação, selecione **Novo** .
   b. Em **Rótulo** , insira um nome para a entrada.
   c. Em **Tipo** , selecione o tipo de campo da entrada.

Tradução automática

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

Dependendo do tipo de campo selecionado, pode ser necessário definir configurações adicionais. Por exemplo, se você selecionar Referência como o tipo de campo, precisará selecionar uma tabela de referência.

d. Se a entrada de orientação exigir uma ação do agente, como adicionar informações a um campo, selecione **É o campo de formulário** caixa de seleção.

e. **Opcional:** Insira um **Valor padrão** .

f. Selecione **Enviar**.

5. **Opcional:** Crie uma ou mais saídas para a orientação.
   As saídas são o resultado desejado da ação de orientação. Por exemplo, se uma ação de orientação criar uma tarefa de caso, a saída dessa ação poderá retornar uma referência à tarefa de caso que foi criada.

   a. Na guia Saída de orientação, selecione **Novo** .

   b. Em **Rótulo** , insira um nome para a saída.

   c. Em **Tipo** , selecione o tipo de campo da saída.
   Dependendo do tipo de campo selecionado, pode ser necessário definir configurações adicionais. Por exemplo, se você selecionar Referência como o tipo de campo, precisará selecionar uma tabela de referência.

   d. **Opcional:** Insira um **Valor padrão** .

   e. Selecione **Enviar**.

6. Configure a experiência detalhada para a orientação na guia Experiência detalhada.
   A experiência detalhada é uma mensagem exibida para orientações que é aberta no painel lateral contextual ou em uma subguia.
   a. Em **Título** , adicione um título para a orientação na exibição detalhada.
   b. Em **Mensagem de orientação** forneça uma mensagem para a exibição de detalhes.
7. Selecione **Enviar**.

Configure ações de orientação em Ações recomendadas

Configure as ações que um agente pode executar para um Ações recomendadas orientação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Orientações**.
2. Selecione uma orientação na lista de orientações.
3. Na seção Formulário Ações de orientação, clique em **Novo** .
4. No formulário Ação de orientação, 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.

Nomes dos campos no formulário Ação de orientação

Campo	Descrição
Orientação	A orientação à qual esta ação está associada. Este campo é somente leitura.
Rótulo da ação	Um nome para esta ação de orientação.
Rótulo de chamada para ação	O rótulo do botão de ação que aparece no cartão de recomendação no painel lateral contextual. Por exemplo, **Revise e anexe o artigo** ou **Propor solução** .
Comportamento da ação	O comportamento selecionado para a ação de orientação: ○ **Clique único** : A ação é iniciada e concluída com um clique e o cartão é movido para **Histórico** no painel lateral. Útil para ações simples, como escalar um caso. ○ **Abra no painel lateral contextual** : A ação é aberta em uma exibição detalhada no painel lateral. O agente pode revisar os detalhes no painel lateral, como revisar o conteúdo de um artigo da base de conhecimento. ○ **Abrir na subguia** : A ação é aberta em uma guia separada. **Nota:** As ações que são abertas no painel lateral contextual ou na subguia não são movidas para o estado Em andamento. A ação passa para o estado Em andamento ou Concluído somente quando o agente clica no botão de ação na exibição de detalhes.
Primário	Denota a ação de orientação como uma ação primária. Este campo está habilitado por padrão. Uma ação primária destaca a ação que o agente deve executar e disponibiliza essa ação como um botão no cartão de recomendação. **Nota:** Uma orientação pode ter apenas uma ação de orientação primária. Se este campo não estiver selecionado, a ação de orientação será uma ação secundária disponível por meio do menu Mais ações no cartão de recomendação.
Aplicação	A aplicação à qual esta ação de orientação está associada. Este campo é somente leitura.
Automação de ação de orientação	O fluxo associado a esta ação de orientação.
Ordem	A ordem da ação.
Mensagem de conclusão	A mensagem que aparece na parte superior do cartão de recomendação quando a ação de orientação é concluída. Por exemplo, **o artigo da base de conhecimento foi compartilhado** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Dependendo do fluxo selecionado em **Automação da ação de orientação** , você pode configurar entradas de fluxo e saídas de orientação.
   - Configure entradas de fluxo no **Entradas de fluxo de automação** guia.
   - Configure saídas no **Saídas de orientação** guia.

     Esses campos podem conter texto estático, conteúdo dinâmico (valores de campo de entradas de orientação) ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico. Para usar conteúdo dinâmico, selecione o ícone do seletor de cápsula ao lado do campo e selecione uma entrada de orientação na lista.
6. Clique em **Enviar**.

Configure uma experiência de visualização de orientação

Configure uma experiência de visualização que transmita informações relevantes sobre a ação de orientação para o agente antes que uma recomendação seja acionada. Essas informações aparecem no cartão Ações recomendadas no painel lateral contextual.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma visualização de orientação inclui os seguintes elementos:

- Um título
- Campos a serem exibidos
- Uma mensagem composta de texto e conteúdo HTML, incluindo imagens, vídeos e links

Pelo menos um desses elementos deve ser configurado para salvar a visualização de orientação. Esta ação evita que a orientação apareça vazia no painel lateral contextual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Orientações**.
2. Selecione uma orientação no **Orientações** lista.
3. Selecione **Experiência de visualização** guia.
4. Em **Título de visualização** , adicione um título para a visualização da orientação.

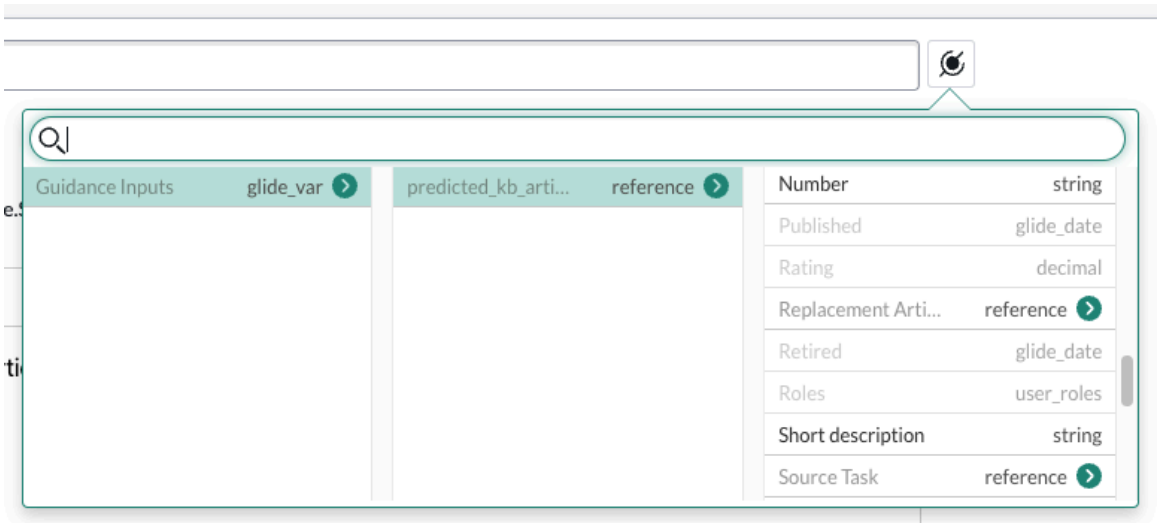
   Este campo pode conter texto estático, conteúdo dinâmico (valores de campo de entradas de orientação) ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico. Para selecionar conteúdo dinâmico como um valor de campo:

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.

a. Selecione o ícone do seletor de cápsulas ao lado de **Título de visualização** campo.

b. Selecione uma entrada de orientação na lista. Você pode detalhar para outro nível para encontrar a entrada desejada.



5. Selecione os campos a serem exibidos na visualização de orientação.

a. Em **Campos a serem exibidos** , clique no ícone de cadeado para desbloquear o campo.

b. Mova os campos obrigatórios do **Disponível** coluna para **Selecionado** coluna.
Você pode selecionar até quatro campos.

c. Use as setas para cima e para baixo para organizar os campos selecionados.

d. Clique no ícone de cadeado novamente para bloquear o campo.

6. Em **Mensagem** crie uma mensagem para a visualização da orientação.
Você pode usar as ferramentas disponíveis no editor de rich text para criar e formatar a mensagem. Este campo pode incluir texto e conteúdo HTML, como imagens, vídeos e links.

7. Clique em **Enviar**.

Personalize uma experiência de visualização de orientação no Construtor de IU

Personalize uma visualização de um cartão Ações recomendadas que é exibido no painel lateral contextual usando Construtor de IU. A experiência de visualização inclui uma dica, um ícone, uma mensagem e um botão de ação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author e ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você começa criando uma variante de página de IU de uma experiência de visualização de orientação. Ao criar uma variante de página de IU a partir de um modelo de página, você começa com uma estrutura de base que pode ser personalizada. Usando as propriedades do componente, você pode mudar a aparência da visualização do cartão de recomendação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Orientações**.
2. Selecione uma orientação na lista de orientações.
3. Selecione **Criar IU de visualização** Para criar uma variante de página de IU de uma experiência de visualização de orientação.

Esta página inclui um vazio `CustomExpProps` contêiner com as propriedades listadas na tabela a seguir durante o tempo de execução. A estrutura de ações recomendadas passa por `CustomExpProps` objeto como uma propriedade para a experiência personalizada.

Visualizar propriedades da experiência

Propriedade	Descrição
sysId	ID da recomendação.
nome	Título da experiência de visualização.
descrição	Mensagem para a experiência de visualização.
Recomendação	Texto que informa ao agente por que uma recomendação está sendo sugerida.
CallToActions	Configurações da ação de orientação.
ActionTypeLabel	Rótulo para o tipo de ação recomendada.
ícones	Ícone do cartão de recomendação.
ActionStateLabel	Nome externo do estado da ação.
ActionStateValue	Nome interno do estado da ação.
Campos de visualização	Os campos a serem exibidos na experiência de visualização de orientação.
errorMessage	Mensagem de erro a ser exibida quando a recomendação não é exibida.
AriaOculto	Na lista Agrupadas Ações recomendadas, o componente sn-carrossel passará essa propriedade para cada cartão para determinar se o conteúdo está oculto no carrossel. Se o cartão estiver oculto, devemos usar este valor para definir aria-hidden ou desabilitar qualquer componente acionável como verdadeiro e evitar problemas de acessibilidade.
useCase	Guia Pesquisa/RA em que a orientação está sendo renderizada.
actionInputs	Entradas de orientação.
SysId do actionType	Sys ID do tipo de recomendação.
actionId	Sys ID da recomendação.
tabela	Tabela de contexto de ações recomendadas.
tableSysId	Registro da tabela de contexto de ações recomendadas sys_id.
renderizador	Componente responsável por renderizar a experiência detalhada
SecondaryCallToAction	Ações secundárias a serem mostradas no cartão.
IsGenius	Cartão de resultado do Genius, usado na guia Pesquisar Resultado do Genius.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
contextSysId	SYSID do contexto de ações recomendadas.
actionConfigurations	Valor da propriedade Ações recomendadas actionConfigurations. O campo Valor é deixado em branco por padrão.
isFullSearchView	Se a pesquisa for exibida na exibição de pesquisa completa da exibição do painel lateral , o valor é verdadeiro.
ContextInputs	Ações recomendadas contextValor da propriedade de entrada. Para obter a sintaxe predefinida, navegue até Todos > Ações recomendadas > Contexto > Entradas de contexto e copie o formato JSON das entradas de contexto.

O exemplo a seguir mostra propriedades e valores de amostra para a experiência de visualização.

```
"customExpProps": {
      "sysId": "e8421a2a436f0210f81d92621ab8f2da",
      "name": "Attach and share article",
      "description": null,
      "recommendationHint": "Knowledge",
      "callToActions": [
        {
          "label": "",
          "name": "",
          "id": "1e8392aa436f0210f81d92621ab8f291",
          "actionBehavior": "contextual_side_panel",
          "primary": "true",
          "order": "100",
          "completionMessage": "Knowledge article successfully attached."
        }
      ],
      "recommendationAction": "",
      "actionTypeLabel": "Guidance",
      "icon": "magnifying-glass-sparkle-outline",
      "actionStateLabel": "New",
      "actionStateValue": "new",
      "previewFields": null,
      "attributes": "",
      "errorMessage": "",
      "ariaHidden": false,
      "useCase": "search",
      "actionInputs": {},
      "actionTypeSysId": "",
      "actionId": "",
      "table": "sn_customerservice_case",
      "tableSysId": "",
      "renderer": "sn-guidance-experience-connected",
      "secondaryCallToAction": {},
      "isGenius": false,
      "contextSysId": "",
      "actionConfigurations": {},
      "isFullSearchView": false
  }
```

4. Selecione **Editar visualização no 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.

A variante da página de IU é aberta em Construtor de IU, onde você pode adicionar e configurar componentes para personalizar a aparência da experiência de visualização. Para obter mais informações, consulte Trabalhar com componentes no Construtor de IU .

5. Vincule as propriedades da experiência de visualização à IU de visualização.
As vinculações de dados estão no **Configuração** do painel de configuração em Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Recursos de dados no Construtor de IU .

6. Adicione e vincule scripts a componentes na IU de visualização para expedir eventos usando um manipulador de eventos para executar ou ignorar uma recomendação com uma carga correspondente.

A tabela a seguir mostra a lista de eventos que são emitidos em relação às ações executadas por um agente:

Visualizar eventos de experiência

Eventos manipulados	Descrição
ON_SINGLE_CLICK_ACTION_ INICIAR	Inicia e conclui a ação quando um agente seleciona o botão de ação. Este evento passa os seguintes parâmetros na carga: `api.emit('ON_SINGLE_CLICK_ACTION_INITIATE', { sysId: api.context.props.customExpProps.sysId, name: api.context.props.customExpProps.name, actionStateValue: api.context.props.customExpProps.actionStateValue, actionMetadata: api.context.props.customExpProps.callToActions[0] , table: api.context.props.customExpProps.table, tableSysId: api.context.props.customExpProps.tableSysId, contextSysId: api.context.props.customExpProps.contextSysId, actionType: api.context.props.customExpProps.actionTypeSysId, actionInputs: api.context.props.customExpProps.actionInputs, formFieldInputs: { <actionInputs key>: <actionInputs value> }, actionId: api.context.props.customExpProps.actionId, name: api.context.props.customExpProps.name,`

Tradução automática

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

Eventos manipulados	Descrição
	actionMetadata: api.context.props.customExpProps.callToActions[0], actionStateValue: api.context.props.customExpProps.actionStateValue, }) . FormFieldInputs contém o. ActionInputs que deve ser atualizado quando o evento é emitido.
_DRILL_DOWN_ACTION _INICIE	Expande a ação e exibe mais ações ou informações depois que um agente seleciona o botão de ação primária. Este evento passa os seguintes parâmetros na carga: api.emit('ON_DRILL_DOWN_ACTION_INITIATE ', { table: api.context.props.customExpProps.table, tableSysId: api.context.props.customExpProps.tableSysId, actionType: <sys_id for "Guidance" action type/ e38f55b9b72120107d472397ee11a9be>, actionInputs: api.context.props.customExpProps.actionInputs, formFieldInputs: {"<actionInputs Key>":"<new value which needs to be set>"}, actionId: api.context.props.customExpProps.actionId, sysId: api.context.props.customExpProps.sysId, name: api.context.props.customExpProps.name, actionStateValue: api.context.props.customExpProps.actionStateValue, actionMetadata: api.context.props.customExpProps.callToActions[0], renderer: api.context.props.customExpProps.renderer, contextSysId: api.context.props.customExpProps.contextSysId, sysId: api.context.props.customExpProps.sysId,

Tradução automática

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

Eventos manipulados	Descrição
	name: api.context.props.customExpProps.name })

DISMISS_ACTION_CLICK	Cancela a ação.
	api.emit(
	‘DISMISS_ACTION_CLICK‘, {
	sysId:
	api.context.props.customExpProps.sysId
	}
	)

ACTION_TRIGGER_PROPAGATION	Permite que o usuário adicione comportamento específico de IU para ações de orientação. Este evento propaga os detalhes da carga útil para o primário em que este evento pode ser tratado.
	api.emit(
	
	‘SN_NEXT_BEST_ACTION_LIST_CONNECTED#ACTION_TRIGGERED_PROPAGATION'
	‘, {
	"actionSysId":
	api.context.props.customExpProps.actionId
	"actionName":
	api.context.props.customExpProps.actionConfigurations[api.context.props.customExpProps.actionId][“actionName”]
	"actionType": "guidance",
	"eventName": "<eventName>",
	"payload": {
	}
	}

Para obter mais informações, consulte Defina e vincule scripts de cliente a componentes .

Personalize uma experiência de detalhe de orientação no Construtor de IU

Personalize a aparência da sua experiência detalhada no painel lateral contextual ou em uma subguia do cartão Ações recomendadas usando Construtor de IU. A experiência detalhada pode incluir itens como entradas do usuário e ações de detalhamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author e ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você começa criando uma variante de página de IU de uma experiência de detalhe de orientação. Ao criar uma variante de página de IU a partir de um modelo de página, você começa com uma estrutura de base que pode ser personalizada. Ao configurar os componentes e usar as propriedades do componente, você pode mudar a aparência da sua experiência de detalhe no painel lateral contextual ou em uma subguia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Orientações**.
2. Selecione uma orientação na lista de orientações.
3. Selecione **Criar IU de detalhes** Para criar uma variante de página de IU de uma experiência de detalhe de orientação.
   Esta página inclui um contêiner vazio com as propriedades listadas na tabela a seguir.

Detalhe as propriedades da experiência

Propriedade	Descrição
guidanceInputs	As entradas necessárias para executar a orientação.
guidanceOutputs	As saídas da orientação.
status	O status da orientação.
guidanceMessage	A mensagem da experiência detalhada.
guidanceActions	As ações de orientação na exibição de detalhes.
errorMessages	A mensagem de erro a ser exibida quando a recomendação não é exibida.

O exemplo a seguir mostra as propriedades e seus valores de amostra para a experiência de detalhe.

```
{
   "guidanceInputs": {},
   "guidanceOutputs": {
      "meta": []
   },
   "status": "waiting",
   "guidanceMessage": "",
   "guidanceActions": [
      {
         "label": "Attach",
         "action_sys_id": "1e8392aa436f0210f81d92621ab8f291",
         "variant": "primary",
         "isExecuted": false,
         "completionMessage": "Knowledge article successfully attached.",
         "action_behaviour": "contextual_side_panel",
         "primary": true
      }
   ],
   "errorMessage": "",
   "actionConfigurations": {},
   "guidanceId": "",
   "tableName": "sn_customerservice_case",
   "bare": true,
   "scrollable": "none"
}
```

4. Selecione **Edite detalhes no Construtor de IU** .
   A variante da página de IU é aberta em Construtor de IU, onde você pode adicionar e configurar componentes para personalizar a aparência da experiência de detalhe. Para obter mais informações, consulte Trabalhar com componentes no 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.

5. Vincule as propriedades da experiência de visualização à IU de detalhes personalizada.
   As vinculações de dados estão localizadas em **Configuração** do painel de configuração em Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Recursos de dados no Construtor de IU .
6. Adicione e vincule scripts a componentes em sua IU de detalhes personalizada para expedir eventos usando um manipulador de eventos para executar, ignorar ou marcar como concluída uma recomendação com uma carga correspondente.

Eventos de experiência de detalhe

Eventos manipulados	Descrição
GUIDANCE_ACTION_CLICKED	A ação selecionada. Este evento passa a ação selecionada para a carga. `api.emit( 'GUIDANCE_ACTION_CLICKED',{ model: { fields: [{'name': 'input', 'value': '100'}] }, action: api.context.props.guidanceActions.find(action => action.label == "guidance action label"); } );` **Nota:** Em GuidanceActions[n] na resposta, forneça o número de índice da ação que você deseja aplicar.
SKIP_GUIDANCE	Ignora a orientação. `api.emit( 'SKIP_GUIDANCE' );`
GUIDANCE_MESSAGE_PUBLISHED	Passa dados para uma aplicação ascendente. `api.emit( 'SN_GUIDANCE_EXPERIENCE_CONNECTED#GUIDANCE_MESSAGE_PUBLISHED', { name:'decision-tree-payload' jsonPayload: jsonObject } );`
GUIDANCE_MARK_COMPLETE	Marca uma orientação personalizada como concluída. `api.emit( 'GUIDANCE_MARK_COMPLETE' );`
GO_BACK_GUIDANCE	Volta para o nó anterior em uma árvore de decisão.

Tradução automática

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

Eventos manipulados	Descrição
	api.emit('GO_BACK_GUIDANCE');
ACTION_TRIGGER_PROPAGATION	Permite que você adicione comportamento específico de IU para ações de orientação. Este evento propaga os detalhes da carga para o primário em que este evento pode ser tratado. api.emit('SN_NEXT_BEST_ACTION_LIST_CONNECTED #ACTION_TRIGGERED', { "actionSysId":api.context.props.guidanceId, "actionName": api.context.props.actionConfigurations[api.context.props.guidanceId]["actionName"] "actionType": "guidance", "eventName": "<eventName>", "payload": {}

Para obter mais informações, consulte Defina e vincule scripts de cliente a componentes .

Crie um gerador de recursos em Ações recomendadas

Crie geradores de recursos que você pode usar para fornecer recursos para recomendações do Ações recomendadas.

Antes de Iniciar

. Inteligência para tarefas O plug-in Console do administrador (com.sn_ti_admin) deve ser instalado para selecionar Inteligência para tarefas Tipo de gerador de recursos de classificação.

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Geradores de recursos**.
2. Selecione **Novo** Na lista Geradores de recursos.
3. Em **Nome** , insira um nome para o gerador de recursos.
4. Em **Contexto** , selecione um contexto.
5. Em **Tipo de gerador** , selecione um tipo de gerador.
   Diferentes tipos de geradores estão disponíveis que você pode usar. Alguns dos tipos de gerador exigem uma seleção adicional no **Gerador** campo.

   Por exemplo, se você escolher fluxo como o tipo de gerador, também deverá selecionar o fluxo específico a ser usado. Selecionar o ícone de pesquisa abre uma janela pop-up que você pode usar para selecionar o fluxo necessário.

   Para obter mais informações, consulte Tipos de gerador de recursos .
6. Se aplicável, em **Gerador** , selecione um gerador.
7. Salve o registro.
8. No formulário de entrada Gerador, 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.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Entradas do gerador de recursos.

Os campos que aparecem nesta seção de formulário são determinados pelas seleções em **Tipo de gerador** e. **Gerador** campos.

9. Selecione **Atualizar**.

Formulário Entradas do gerador de recursos

O formulário fornece informações sobre o tipo de gerador e as entradas do gerador.

Campos do formulário Geradores de recursos

. Inteligência para tarefas O plug-in Console do administrador (com.sn_ti_admin) deve ser instalado para selecionar Inteligência para tarefas Tipo de gerador de recursos de classificação.

Nota:

- Você pode inserir valores estáticos para os campos de entrada do gerador. . **Tipo de gerador** Fluxo ou tabela de decisão, você pode usar o seletor de cápsula para selecionar valores dinâmicos. O registro de contexto está disponível para seleção no seletor de cápsula.
- Se as entradas de contexto forem definidas para um contexto, elas serão exibidas no seletor de cápsula para seleção. As entradas de contexto são compatíveis somente com os tipos de gerador de tabela Fluxo e Decisão.

Formulário de entrada do gerador

Gerador tipo	Entradas do gerador	Descrição
Fluxo	Gerador	O subfluxo do gerador de recursos.
	Entradas para fluxo	Entradas para o subfluxo selecionado.
Tabela de decisão	Gerador	A tabela de decisão do gerador de recursos.
	Entradas para tabela de decisão	Entradas para a tabela de decisão selecionada.
Semelhança	Definições de semelhança	A definição da solução de semelhança para encontrar registros relevantes para o registro de contexto.
	N resultados principais	O número de registros a serem retornados dos registros mais relevantes encontrados pela definição da solução de semelhança.
Script	Inclusão de script	O registro de inclusão de script, que é uma implementação do modelo ScriptingGeneratorFactory.
Pesquisa com IA	Campo de pesquisa	O campo de contexto no qual a pesquisa com IA é realizada.
	N resultados principais	O número de registros a serem retornados da Pesquisa com IA.
Semelhança com tendência	Definições de semelhança	A definição da solução de semelhança para encontrar registros relevantes para o registro de contexto.

Tradução automática

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

Gerador tipo	Entradas do gerador	Descrição
	Definições de tendências	A definição de tendência que você deseja associar a esta definição de solução.
Classificação	Definição de classificação	A definição de classificação com uma solução de classificação para retornar os valores previstos ou referências de registro para um campo em uma tabela.
	N resultados principais	O número de valores ou registros a serem retornados dos valores ou registros previstos pela definição de classificação.
Inteligência para tarefas Classificação	Solução	O registro de solução que contém a configuração para campos de entrada recomendados e campos de saída recomendados para previsão. A solução também contém preferências se os campos são preenchidos automaticamente ou se as mensagens de recomendação são exibidas.
	N resultados principais	O número de valores ou registros a serem retornados dos registros relevantes previstos pela definição da solução.

Configure os parâmetros de arbitragem em Ações recomendadas

Configure as ações recomendadas pela frequência de problemas ou pela ordem de prioridade para que os agentes recebam a orientação de que precisam para ajudar a resolver os problemas do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma fórmula matemática determina a prioridade das ações recomendadas que são exibidas para os agentes. Na maioria dos casos, você deve usar os valores padrão para garantir que as ações recomendadas relevantes estejam disponíveis para um determinado contexto. Se você quiser alterar as frequências, poderá modificar os valores.

As ações recomendadas no estado Novo aparecem por classificação. Por exemplo, a pontuação dessas ações é calculada pela ordem de frequência e pela ordem de prioridade da regra.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Configuração de arbitragem**.
2. Atualize os valores na página Propriedades de ações recomendadas.

Formulário Propriedades de ações recomendadas

Campo	Descrição
Peso da ordem de regra (sn_nb_action.arbitration_inter_rule_step)	Decisões guiadas que exibem orientação com base em regras com um valor de ordem inferior. O valor padrão é 0,9.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do pedido de recomendação (sn_nb_action.arbitration_intra_rule_step)	Decisões guiadas que exibem orientação com um valor de ordem inferior e também de regras com um valor de ordem inferior. O valor padrão é 0,9.
Peso da frequência (sn_nb_action.arbitration_frequency_step)	Número de vezes que a orientação é exibida para o agente com base nas regras acionadas. O valor padrão é 1,5.

3. Clique em **Salvar**.

Configurar forçar atualização para recomendações

Configure o. *`Trigger Recommendation Refresh`*Agente de dados para atualizar e atualizar as recomendações com base nos resultados de eventos de IU para recomendações precisas. Da mesma forma, use `ForceRefreshRecomendações` método para configurar um mecanismo de atualização explícito.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Antes da versão da família Zurich, as recomendações geralmente permanecem desatualizadas porque os gatilhos de atualização estão vinculados somente a atualizações nos registros de contexto primário. A partir da versão da família Zurich, você pode configurar atualizações explícitas e orientadas por eventos para várias atualizações de contexto além da tabela de contexto primário para melhorar a relevância das recomendações.

- Mecanismo de atualização explícita: Permite acionar atualizações de recomendação manualmente, independentemente de mudanças de contexto internas, abordando cenários em que as atualizações orientadas por eventos são insuficientes.

  Ligue para `ForceRefreshRecomendações` método. . `ForceRefreshRecomendações` o método é enviado com o sistema de base como parte do *`NextBestActionServiceImpl`*inclusão de script.

  `ForceRefreshRecomendações` método:

  ```
  sn_nb_action.NextBestActionService().forceRefreshRecommendations(input.ruleContextSysIds, input.currentRecordSysId, input.refreshAllUsers);
  ```

- Atualização orientada por eventos: Implementa atualizações automáticas de recomendações acionadas por eventos do sistema predefinidos, como mudanças de atributos em tabelas relacionadas ou interações do usuário, como cliques em botões ou navegação por guias.

  Configure o. *`Trigger Recommendation Refresh`*Agente de dados de um componente de IU no construtor de IU. Este agente de dados é enviado com o sistema de base e está disponível para todos os componentes de IU das páginas de registro. Execute as etapas a seguir para configurar este agente de dados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. No Construtor de IU, abra **Espaço** experiência que você deseja 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.

3. Abra a página de registro que contém o componente de IU para o qual você deseja configurar o agente de dados.
4. Na árvore de conteúdo, selecione um componente de IU.
   Um painel é aberto à direita com as guias Configurar, Estilo e Eventos.
5. Na guia Eventos, selecione **Executar recurso de dados - atualização de recomendação do gatilho 1**.
6. No modal Configurar, defina as seguintes propriedades.

Configurar modal

Propriedade	Descrição
SysIds de contexto de regra	SYSID dos registros de contexto de regra que devem ser aplicados ao componente de IU. As recomendações dessas regras são refletidas na guia Recomendações quando o evento é acionado. Esta propriedade é do tipo de matriz Cadeia de caracteres.
SysId do registro atual	SYSID do registro ao qual você deseja associar o evento de IU. Esta propriedade é do tipo Cadeia de caracteres.
Atualizar todos os usuários	Atualiza as recomendações para todos os agentes ativos, quando definido como verdadeiro. Por padrão, o valor é definido como falso. Esta propriedade é do tipo booliano.

7. **Opcional:** Em **Quando acionar** menu suspenso, selecione uma das seguintes opções.

8. Selecione **Aplicar** No modal Configurar.

Resultado

Quando o componente configurado é acionado, as recomendações são atualizadas e atualizadas de acordo no Espaço configurável do CSM/FSM.

Configuração da Pesquisa com IA no Ações recomendadas

Como administrador, configure a Pesquisa com IA em Ações recomendadas Para permitir que os agentes executem uma pesquisa com IA para encontrar recursos relevantes.

Você pode configurar a Pesquisa com IA no Ações recomendadas executando esses procedimentos.

Etapas para configurar a Pesquisa com IA

Etapa	Ação
Habilite a guia Pesquisa com IA no Construtor de IU	Desmarque **Ocultar pesquisa** botão em Construtor de IU Para exibir a guia Pesquisa com IA no painel lateral contextual do seu espaço.

Tradução automática

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

Etapa	Ação
Crie um contexto e selecione uma configuração da aplicação de pesquisa	• Crie um contexto para que os agentes possam ver recomendações para registros de uma tabela específica, como a tabela Caso. • Selecione uma configuração da aplicação de pesquisa para especificar a Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa. Esta configuração inclui origens de pesquisa e configurações de resultados do Genius.
Mapeie os resultados da pesquisa com IA com entradas de orientação no Ações recomendadas	Mapeie os resultados da pesquisa com IA com entradas de orientação para permitir que os resultados da pesquisa com IA sejam exibidos com as ações apropriadas.
Mapeie automaticamente os resultados da pesquisa com IA com entradas de orientação	Criar automaticamente resultados de pesquisa com IA para uma aplicação de configuração de pesquisa em Ações recomendadas.

Configurar resultados do Genius

No perfil de pesquisa da configuração da aplicação de pesquisa selecionada, vincule as seguintes configurações de resultado do Genius para exibir os principais resultados acionáveis. Para obter mais informações, consulte Link a Genius Result configuration to a search profile .

Configuração de resultados do Genius	Descrição
Item do catálogo	Exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Item do catálogo [sc_cat_item]. Cada cartão de resposta mostra um único registro de IC.
Pessoas	Exibe os principais resultados da pesquisa da tabela Usuário [sys_user]. Cada cartão de resposta mostra um único registro de usuário.
Perguntas e respostas	Exibe os principais resultados de pesquisa extraídos de campos HTML de registros na tabela Conhecimento [kb_knowledge] e tabelas que a estendem. Cada cartão de resposta mostra um snippet de tópico e um snippet de resposta extraído de um único artigo de conhecimento.
Now Assist Perguntas e respostas	Exibe os principais resultados de pesquisa extraídos dos campos HTML dos registros na tabela Conhecimento [kb_knowledge] e as tabelas que a estendem. Cada cartão de resposta mostra um snippet de resposta extraído pelo Now LLM de um artigo de conhecimento. Para referência, o cartão de resposta também inclui um link que o usuário pode selecionar para exibir o artigo de conhecimento de origem.

Tradução automática

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

Configuração de resultados do Genius	Descrição
	Nota: Now Assist em Pesquisa com IA a aplicação (com.ais_assist) é necessária para vincular o. Now Assist Configuração do resultado do Genius de perguntas e Respostas para o seu perfil de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Now Assist in AI Search .

Personalizando Ações recomendadas Componente do UIB para pesquisa com IA

Personalize o. Ações recomendadas Componente do UIB para alinhar com os requisitos da sua organização:

- Modificar títulos do título principal, Ações recomendadas E a guia Pesquisar.
- Modifique a ordem do **Ações recomendadas** e. **Pesquisa** guias.
- Ocultar ou mostrar Ações recomendadas E Pesquisar.

Para obter mais informações, consulte Configuração de UIB de ações recomendadas .

Explore opções de personalização avançadas, como ajustar o número de resultados a serem exibidos em uma página, identificar resultados do Genius para adicionar ao perfil de pesquisa e configurar fontes de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Configuring AI Search .

Mapeie os resultados da pesquisa com IA com entradas de orientação no Ações recomendadas

Crie mapeamentos entre os resultados da pesquisa com IA e as entradas de orientação para recomendar ações relevantes aos agentes usando a pesquisa com IA ou permitir que os agentes usem a pesquisa com IA para pesquisar os recursos relevantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione um contexto para a Pesquisa com IA.
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.
3. Em **Configuração da aplicação de pesquisa** , selecione o ícone Pesquisar usando lista E selecione a Configuração de pesquisa do espaço configurável do CSM do sistema de base ou uma configuração personalizada que especifica a Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa e contém as configurações de pesquisa desejadas.
   Você pode definir a exibição do resultado da pesquisa e as configurações de refinamento na configuração da aplicação de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Search application configurations .

   . **[CSM AIS] Configuração de pesquisa do espaço configurável** A configuração da aplicação de pesquisa é fornecida com a aplicação de armazenamento do Espaço configurável do CSM. Para acessar esta configuração, navegue até **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 lista relacionada Mapeamento do resultado da pesquisa, selecione **Novo** .
5. Em **Tipo de ação** Selecione Orientação como um tipo de ação.
6. Em **Ação** , selecione uma ação para associar à orientação.
   As ações disponíveis são determinadas pela seleção em **Tipo de ação** campo.

   a. Em **Ação** , selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ).
      Na janela pop-up resultante, o **Nome da tabela** o campo é preenchido automaticamente com a tabela que armazena as ações disponíveis para o tipo de ação selecionado.

   b. Em **Documento** , selecione o ícone Pesquisar documentos usando lista ( ) e selecione a ação.

   c. Selecione **OK**.

   d. Salve o registro.
      Salvar o registro exibe as entradas de ação necessárias.

7. Configure o tipo de resultado da Pesquisa com IA.

8. Salve o registro.
   Os parâmetros de pesquisa com IA são exibidos no seletor de cápsulas.
9. Mapeie as entradas de ação.
   Ações e tipos de ação precisam de entradas. Esses parâmetros permitem que os agentes concluam uma ação. Você pode escolher valores estáticos para entradas de ação ou usar o seletor de cápsula para fornecer valores dinâmicos.

10. Selecione **Atualizar**.

Mapeie automaticamente os resultados da pesquisa com IA com entradas de orientação em Ações recomendadas

Criar automaticamente resultados de pesquisa com IA para uma aplicação de configuração de pesquisa em Ações recomendadas.

Os registros de configuração da aplicação de pesquisa especificam o mecanismo de pesquisa e as configurações a serem usadas para pesquisa no Ações recomendadas. Ao escolher a Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa de uma aplicação, você pode configurar os resultados da pesquisa e mapeá-los para ações específicas.

Começando com Yokohama versão, o. Ações recomendadas a aplicação cria automaticamente o mapeamento entre os resultados da pesquisa e as ações.

Quando um administrador cria ou atualiza a configuração da aplicação de pesquisa para um registro de contexto, o sistema cria automaticamente registros de mapeamento de resultado de pesquisa para cada uma das fontes de pesquisa nessa configuração.

- Se uma origem de pesquisa não tiver um mapeamento existente para uma ação, o sistema mapeará a origem de pesquisa para Orientação padrão para resultados de pesquisa orientação.
- Se uma origem de pesquisa tiver um mapeamento existente para uma ação específica, o sistema manterá esse mapeamento e não o substituirá pela orientação 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.

Os registros de mapeamento são armazenados na tabela de mapeamento de ação recomendada do resultado da pesquisa (sn_nb_action_search_result_ra_mapping) e são exibidos na lista relacionada Mapeamento de resultado da pesquisa no registro de contexto.

Quando um registro de contexto é salvo ou atualizado e mapeamentos de resultado de pesquisa são criados, o sistema exibe uma mensagem: "Com base na configuração da aplicação de pesquisa selecionada, a lista de mapeamento de resultado de pesquisa foi atualizada. Revise!"

Adicionando novas fontes de pesquisa

Os administradores podem adicionar fontes de pesquisa ao perfil de pesquisa de uma configuração da aplicação de pesquisa. Se uma nova fonte de pesquisa for adicionada à configuração selecionada para um registro de contexto, o sistema fará o seguinte:

- Cria um novo registro na tabela de mapeamento Resultado da pesquisa para ação recomendada (sn_nb_action_search_result_ra_mapping) para a origem de pesquisa adicionada.
- Mapeia a fonte de pesquisa para a orientação padrão para resultados de pesquisa.

Quando uma origem de pesquisa é excluída do perfil de pesquisa, o sistema remove o registro correspondente da tabela de mapeamento Resultado da pesquisa para a ação recomendada (sn_nb_action_search_result_ra_mapping).

Atualizando a lista relacionada Mapeamento de resultado da pesquisa

O sistema armazena registros de mapeamento de resultado de pesquisa na tabela de mapeamento Resultado da pesquisa para ação recomendada e os exibe na lista relacionada Mapeamento de resultado de pesquisa no registro de contexto.

A lista relacionada Mapeamento de resultados de pesquisa inclui um **Atualizar** botão que os administradores podem usar para criar registros de mapeamento de resultados de pesquisa para as origens de pesquisa em uma configuração de aplicação de pesquisa selecionada em um registro de contexto. Selecionando **Atualizar** Gera registros de mapeamento para mapeamentos de resultados de pesquisa ausentes na configuração da aplicação de pesquisa e os associa à orientação padrão para orientação de resultados de pesquisa.

Nota:
Atualizar a lista de Mapeamento de resultados de pesquisa não substitui os mapeamentos definidos pelo cliente existentes.

Registros de mapeamento recém-criados estão ativos por padrão. Os administradores podem controlar quais fontes de pesquisa são exibidas para os agentes habilitando ou desabilitando o. **Ativo** campo nos registros de mapeamento.

Tabela de mapeamento de ação recomendada do resultado da pesquisa

A tabela de mapeamento de ação recomendada do resultado da pesquisa (sn_nb_action_search_result_ra_mapping) armazena o mapeamento entre origens de pesquisa e ações. Os registros nesta tabela incluem um **Ativo** campo que o administrador pode usar para gerenciar o estado de ativação dos mapeamentos de resultados de pesquisa. Quando um novo registro é criado nesta tabela, o. **Ativo** o campo é definido como verdadeiro por padrão.

Quando um agente executa uma pesquisa no componente de pesquisa Ações recomendadas em Espaço configurável do CSM, o sistema exibe as fontes 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.

marcadas como ativas na configuração de mapeamento do resultado da pesquisa. Fontes de pesquisa inativas são excluídas dos resultados da pesquisa.

Mudanças no mapeamento de resultados de pesquisa, como ativar ou desativar uma fonte de pesquisa, são refletidas automaticamente nos resultados da pesquisa.

. **Ativo** o campo está desabilitado para uma origem de pesquisa, um administrador pode criar um novo mapeamento para essa origem. Uma origem de pesquisa pode ter vários registros de mapeamento de resultado de pesquisa, mas somente um pode estar ativo por vez.

Exibição de IU condicional para mapeamento de resultados de pesquisa

O registro de contexto de ações recomendadas inclui **Configuração da aplicação de pesquisa** campo. Quando um administrador seleciona uma configuração neste campo, os registros de mapeamento do resultado da pesquisa para a configuração são exibidos na lista relacionada Mapeamento do resultado da pesquisa. . **Configuração da aplicação de pesquisa** O campo está vazio, a lista relacionada ao mapeamento do resultado da pesquisa não aparece no registro de contexto.

Ações recomendadas para o Atendimento ao cliente

Usar Ações recomendadas Para que o Atendimento ao cliente exiba ações relevantes para os agentes com base no contexto de um registro.

A aplicação Ações recomendadas para Atendimento ao cliente exibe recomendações para registros de caso no Espaço configurável do CSM. Os agentes podem executar as ações fornecidas pelas recomendações para ajudar os clientes e resolver seus problemas. Os agentes também podem usar esse aplicativo para executar uma pesquisa com IA para encontrar recursos relevantes.

A aplicação Ações recomendadas para Atendimento ao cliente fornece orientações predefinidas e registros de contexto de recomendação personalizados para a Gestão de atendimento ao cliente. Ele também fornece configurações de espaço que exibem automaticamente ações recomendadas e resultados de pesquisa no painel lateral contextual.

Para obter mais informações sobre ações recomendadas e resultados da pesquisa com IA, consulte Ações recomendadas .

Registros de contexto

A aplicação Ações recomendadas para Atendimento ao cliente fornece registros de contexto para as tabelas de caso e interação. . contexto permite que os agentes vejam recomendações para registros de uma tabela específica quando determinadas regras são atendidas.

- Registro de contexto do caso
- Registro de contexto de interação

Orientações

A aplicação Ações recomendadas para Atendimento ao cliente inclui orientações personalizadas para as seguintes tabelas:

- Conhecimento
- Caso

Tradução automática

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

- Incidente
- Problema
- Solicitação de mudança

Essas orientações permitem resultados de pesquisa das tabelas de origem de pesquisa correspondentes para o registro de contexto do caso. Os agentes de atendimento ao cliente podem ver esses resultados na guia Ações recomendadas no painel lateral contextual.

Plug-in

As ações recomendadas para a aplicação Atendimento ao cliente (app-cs-recommended action) estão disponíveis no ServiceNow Store .

Esta aplicação tem uma dependência da aplicação Ações recomendadas.

Solicitar aplicativos do 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 .

Contextos em Ações recomendadas Para Atendimento ao cliente

Um contexto permite que os agentes vejam recomendações para registros de uma tabela quando determinadas regras são atendidas. Essas recomendações podem ajudar os agentes sugerindo ações a serem tomadas com base no contexto do registro.

A aplicação Ações recomendadas para Atendimento ao cliente fornece registros de contexto para as tabelas de caso e interação.

Contexto do caso registro

A aplicação Ações recomendadas para Atendimento ao cliente fornece o registro de contexto de caso para a tabela de casos.

Os registros de contexto incluem regras e. recomendações . O registro de contexto do caso também inclui registros de mapeamento de resultado de pesquisa para as tabelas de origem de pesquisa. As tabelas a seguir são mapeadas para ações de orientação específicas:

- Conhecimento
- Caso
- incidente
- Problema
- Solicitação de Mudança

As tabelas restantes são mapeadas para Orientação padrão para resultados de pesquisa ação de orientação.

Tradução automática

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

A aplicação Ações recomendadas para Atendimento ao cliente inclui um registro de contexto e um registro de mapeamento de pesquisa que exibe automaticamente os resultados de pesquisa da tabela Conhecimento para registros de interação de bate-papo.

O registro de contexto de interação permite a pesquisa com base na descrição resumida do registro de interação e exibe artigos relevantes. O registro de mapeamento de pesquisa mapeia os resultados de conhecimento para **Compartilhe a base de conhecimento em interações de bate-papo** orientação. Durante as interações de bate-papo, o sistema exibe com precisão os resultados de conhecimento na guia Pesquisar no painel lateral contextual.

A aplicação Ações recomendadas para Atendimento ao cliente também inclui um registro de mapeamento de pesquisa que mapeia todas as tabelas de origem de pesquisa, com exceção da tabela Conhecimento, para Orientação padrão para resultados de pesquisa ação de orientação. Durante as interações de bate-papo, o sistema exibe com precisão os resultados das tabelas de origem de pesquisa na guia Pesquisar.

Siga estas etapas para habilitar recomendações no painel lateral contextual para interações de bate-papo:

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos** > **Contexto de interação do CSM**.
2. Habilite o. **Ativo** caixa de seleção.
3. Selecione **Atualizar**.

Script de correção

A aplicação Ações recomendadas para Atendimento ao cliente inclui um script de correção que verifica se há registros de contexto existentes associados à mesma tabela que o registro de contexto de interação.

- Se um ou mais registros da mesma tabela forem encontrados, o registro de contexto de interação será desativado.
- Se nenhum registro de contexto existente para a mesma tabela for encontrado, o registro de contexto de interação permanecerá ativo.

Isso evita registros de contexto duplicados ou conflitantes.

Ativar ou desativar registros de contexto

Ao ativar ou desativar registros de contexto, o sistema exibe mensagens de alerta para que os contextos possam ser gerenciados com eficácia sem causar conflitos.

Se vários contextos estiverem ativados para a mesma tabela, o sistema alertará o administrador para especificar o correto **ContextSySID** Propriedade no componente Ações recomendadas nas páginas de registro da tabela referenciada.

Se um administrador ativar vários contextos para a mesma tabela, o sistema exibirá uma mensagem aconselhando o administrador a especificar o correto **ContextSySID** Propriedade no componente Ações recomendadas para todas as páginas de registro que fazem referência a esta tabela.

A mensagem inclui informações sobre como configurar o. **ContextSySID** Propriedade no componente Ações recomendadas e o que acontece se o contexto correto não for especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 registra em log todos os eventos de ativação e desativação de contexto junto com os alertas exibidos.

Orientações em Ações recomendadas para Atendimento ao cliente

Uma orientação é uma ação que um agente pode executar ou informações que um agente pode compartilhar enquanto trabalha para resolver tarefas, como casos de atendimento ao cliente. As orientações aparecem como cartões no painel lateral contextual de um espaço.

A aplicação Ações recomendadas para Atendimento ao cliente inclui orientações personalizadas para as seguintes tabelas:

- Conhecimento
- Caso
- incidente
- Problema
- Solicitação de Mudança

Essas orientações permitem resultados de pesquisa das tabelas de origem de pesquisa correspondentes para o registro de contexto do caso. Os agentes de atendimento ao cliente podem ver esses resultados na guia Ações recomendadas no painel lateral contextual.

Orientação de conhecimento

O registro de contexto do caso inclui um registro de mapeamento de resultado de pesquisa para a tabela Conhecimento que mapeia os resultados da pesquisa para Anexar e compartilhar artigo orientação. Quando um agente está exibindo um registro de caso, os cartões de visualização dos resultados da pesquisa de Conhecimento na guia Ações recomendadas incluem **Anexar e compartilhar artigo** ação.

Orientação de caso

O registro de contexto do caso inclui um registro de mapeamento de resultado de pesquisa para a tabela de casos. Este registro mapeia os resultados da pesquisa da tabela Caso para **Orientação de resolução de caso** .

A orientação de resolução de caso é configurada com ações dinâmicas que são determinadas pelo estado do caso retornado pela pesquisa. Estas ações incluem:

- **Vincular como caso primário** : Esta ação vincula o caso recomendado como primário ao caso atual. (O caso atual é um caso não grave e o caso recomendado é grave/não grave).
- **Vincular como caso secundário** : Esta ação vincula o caso recomendado como secundário ao caso atual. (O caso atual é um caso grave e o caso recomendado é um caso não grave.)
- **Resolução de cópia** : Esta ação copia o código de resolução e as anotações de resolução do caso recomendado para o caso atual. Esta ação está disponível quando o caso recomendado está no estado Encerrado ou Resolvido.

Nota:
Se o caso atual e o recomendado forem casos principais, nenhuma ação será incluída no cartão de visualização.

O cartão de visualização da orientação de resolução de caso inclui o título e o número do caso, o estado atual e a prioridade, a descrição do caso e a ação 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.

Orientação de interação

O registro de contexto do caso inclui um registro de mapeamento de resultado de pesquisa para a tabela Incidente. Este registro mapeia os resultados da pesquisa da tabela Incidente para **Vincular incidente ao caso atual** orientação.

Os agentes podem vincular o incidente recomendado selecionando **Vincular incidente** Ação no cartão de visualização na guia Ações recomendadas. Esta ação faz o seguinte:

- Atualiza o. **Incidente** campo no registro do caso com o número do incidente.
- Adiciona uma entrada às anotações de trabalho.
- Exibe uma mensagem quando o incidente é vinculado com sucesso. Uma mensagem também será exibida se a vinculação falhar.

O cartão de visualização do **Vincular incidente ao caso atual** a orientação inclui o título e o número do incidente, o estado atual e a prioridade e uma breve descrição do incidente.

Orientação de problemas

O registro de contexto do caso inclui um registro de mapeamento de resultado de pesquisa para a tabela Problema. Este registro mapeia os resultados da pesquisa da tabela de problemas para **Vincular problema ao caso atual** orientação.

Os agentes podem vincular o problema recomendado selecionando **Problema de link** Ação no cartão de visualização na guia Ações recomendadas. Esta ação faz o seguinte:

- Atualiza o. **Problema** campo no registro do caso com o número do problema.
- Adiciona uma entrada às anotações de trabalho.
- Exibe uma mensagem quando o problema é vinculado com sucesso. Uma mensagem também será exibida se a vinculação falhar.

O cartão de visualização do **Vincular problema ao caso atual** a orientação inclui o título e o número do problema, o estado atual, o número de incidentes relacionados e uma breve descrição do problema.

Orientação de solicitação de mudança

O registro de contexto do caso inclui um registro de mapeamento de resultado de pesquisa para a tabela de solicitação de mudança. Este registro mapeia os resultados da pesquisa da tabela Solicitação de mudança para **Vincular solicitação de mudança ao caso atual** ação.

Os agentes podem vincular a solicitação de mudança recomendada selecionando **Vincular solicitação de mudança** Ação no cartão de visualização na guia Ações recomendadas. Esta ação faz o seguinte:

- Atualiza o. **Solicitação de mudança** campo no registro do caso com o número da solicitação de mudança.
- Adiciona uma entrada às anotações de trabalho.
- Exibe uma mensagem quando a solicitação de mudança é vinculada com sucesso. Uma mensagem também será exibida se a vinculação falhar.

O cartão de visualização do **Vincular solicitação de mudança ao caso atual** a orientação inclui o título e o número da solicitação de mudança, o estado atual, o nível de risco e o tipo de mudança e uma breve descrição da solicitação de mudança.

Tradução automática

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

Ações recomendadas no registro de interação de bate-papo

O recurso Ações recomendadas está disponível por padrão no painel lateral contextual para registros de interação de bate-papo.

Este recurso aparece como a primeira guia no painel lateral contextual e está disponível para interações do tipo bate-papo.

O recurso Ações recomendadas está habilitado por padrão para novos clientes (zboot). Este recurso substitui a Assistência do agente, que está desabilitada no painel lateral contextual.

O recurso Ações recomendadas inclui duas guias:

- Recomendações: Exibe ações relevantes com base no contexto do registro de interação do bate-papo.
- Pesquisa: Exibe resultados de pesquisa relevantes com base na descrição resumida do registro de interação de bate-papo.

Propriedade da página de UX hideAgentAssistShowRA

A habilitação de ações recomendadas para registros de interação de bate-papo é controlada pelo **HideAgentAssistShowRA** Propriedade da página de UX, que só está disponível para novos clientes.

Os clientes existentes que desejam desabilitar a Assistência do agente no painel lateral contextual e habilitar ações recomendadas podem criar esta propriedade de página de UX.

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.
2. Selecione Espaço configurável do CSM/FSM.
3. Selecione **Novo** Na lista relacionada Propriedades da página de UX.
4. Crie a propriedade com os seguintes valores:
   a. Nome: HideAgentAssistShowRA
   b. Tipo: verdadeiro | falso
5. Defina a propriedade como verdadeira.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Propriedade ContextSysId do componente Ações recomendadas

O componente Ações recomendadas (RA) inclui a propriedade contextSysId, que determina as regras e as fontes de dados avaliadas para fornecer recomendações e resultados de pesquisa. Esta propriedade é definida automaticamente como o contexto padrão para registros de caso e exibe recomendações precisas e resultados de pesquisa na página Caso de linha de frente.

Esta mudança na propriedade contextSysId se aplica somente a novas instâncias de cliente em que o componente Ações recomendadas é adicionado à página Caso de linha de frente. Os clientes existentes não são afetados.

Soluções de aprendizado de máquina para o Customer Service Management

Aprendizado de máquina em Customer Service Management ajuda na criação, atribuição e resolução de casos.

Tradução automática

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

Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente	Use os seguintes recursos de IA para automatizar várias tarefas de rotina em todo o ciclo de vida do caso e permitir que os agentes se concentrem na resolução de casos complexos. • Categorização de registro • Análise de sentimento • Detecção de idioma • Inteligência de documentos
Inteligência preditiva Para definições de solução CSM	Use definições de solução de inteligência preditiva para ajudar os agentes em uma variedade de tarefas. As definições da solução preveem um ou mais campos de saída com base em um campo de entrada configurado.
Tópicos de casos populares	Identifique clusters de casos com problemas semelhantes e identifique fatores que aumentam o volume de casos. Cada cluster de casos representa um tópico de caso de tendência.
Recomendações de caso semelhantes	Permita que os agentes de atendimento ao cliente encontrem facilmente casos semelhantes que podem fornecer informações úteis sobre os casos em que estão trabalhando no momento.
Tempo estimado para resolver um caso	Preveja o tempo estimado para resolver um caso com base em atributos como descrição resumida do caso, categoria, prioridade e grupo de atribuição.
Inteligência preditiva para gestão de casos	Preveja valores para um caso, como categoria, prioridade e grupo de atribuição, com base nas informações inseridas na descrição resumida.
Notificações de resposta automática	Use notificações de resposta automática para compartilhar conteúdo relevante em notificações por e-mail que podem ajudar a evitar casos.

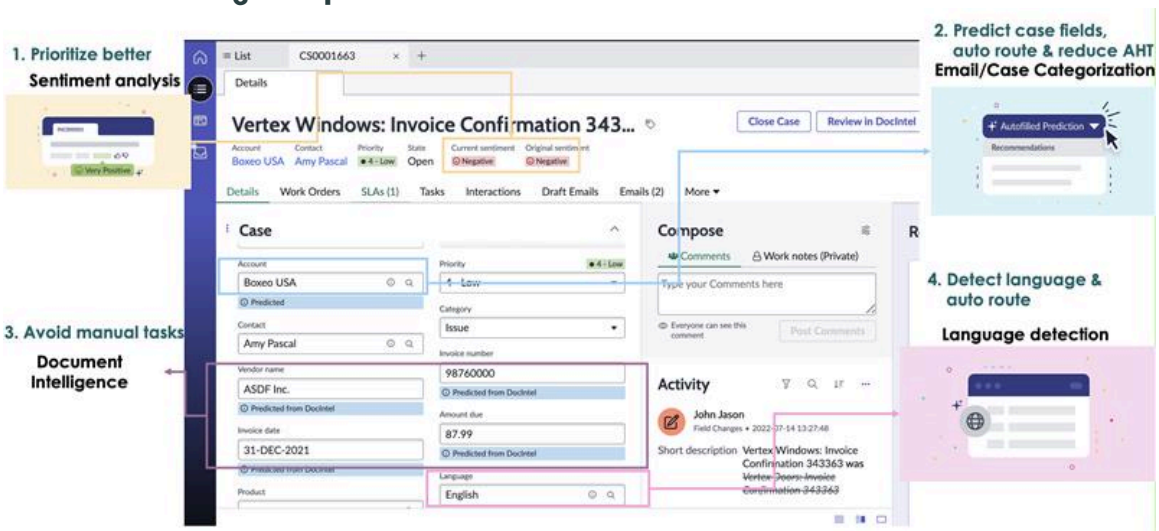
Tradução automática

Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente

O Task Intelligence para Atendimento ao cliente oferece vários recursos de IA, como detecção de idioma, categorização de registro, análise de sentimento e inteligência de documentos. Esses recursos automatizam várias tarefas de rotina em todo o ciclo de vida do caso e permitem que os agentes se concentrem na resolução de casos complexos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do Inteligência para tarefas no formulário Caso



Inteligência de tarefas para recursos do Atendimento ao cliente

Recurso	Descrição
Categorização de registro	O Task Intelligence para Atendimento ao cliente fornece os seguintes tipos de categorização: • **Categorização de registro multilíngue** : Use um modelo de aprendizado de máquina que entenda inglês, francês, alemão e espanhol para avaliar o texto em e-mails e registros criados em diferentes idiomas e para prever e preencher automaticamente campos em registros na tabela Caso, tabelas que estendem a tabela Caso e a tabela de interação. Este recurso usa um modelo de aprendizado de máquina para oferecer suporte a vários idiomas, para que você não precise mais de um modelo por idioma. O modelo também pode oferecer suporte a idiomas adicionais sob demanda. • **Categorização de registro baseada em anexo** : Use um modelo de aprendizado de máquina para analisar e-mail ou texto de registro e anexos e preencher automaticamente os campos em registros de caso e interação com base nos sinais contidos no texto. Este recurso avalia o texto no assunto e no corpo do e-mail, a descrição resumida e a descrição do registro e os anexos e usa todas essas informações para prever valores de campo. Como resultado, você pode integrar previsões com qualquer mecanismo de roteamento e rotear registros automaticamente para a central de serviços apropriada com base nesses valores.
Análise de sentimento	Detecte e exiba o sentimento inicial e contínuo dos casos de atendimento ao cliente avaliando o seguinte texto:

Tradução automática

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

Inteligência de tarefas para recursos do Atendimento ao cliente

Recurso	Descrição
	• Corpo e assunto do e-mail • Descrição resumida do caso e descrição Ajude os agentes a avaliar as emoções do cliente e priorizar melhor seu trabalho, permitindo que eles forneçam experiências ao cliente mais empáticas e compassivas. No momento, a Análise de sentimento está disponível em inglês.
Detecção de idioma	Identifique o idioma usado para criar um caso de atendimento ao cliente e adicione o idioma ao **Idioma** campo para o registro do caso. Este recurso pode identificar até 20 idiomas diferentes. Adicione o idioma identificado ao caso como uma habilidade, que é armazenada na tabela Habilidades da tarefa. Esta tabela pode ser configurada como uma lista relacionada no formulário Caso. Use o idioma identificado para rotear casos para grupos de atribuição e agentes com as habilidades de idioma necessárias.
Document Intelligence	A inteligência de documentos reduz o tempo necessário para resolver o caso automatizando algumas das tarefas de rotina do caso, o que permite que os agentes se concentrem na resolução de casos mais complexos. Extraia informações relevantes de arquivos PDF e de imagem, como números de cartão de crédito, nomes de fornecedores ou endereços de clientes, e adicione essas informações aos campos do caso.
Task Intelligence Admin Console	O Console do administrador fornece uma interface amigável para os negócios que você pode usar para criar, treinar e implantar modelos de aprendizado de máquina para prever valores de campo para registros, extrair sentimento e detectar idioma. Os modelos fornecem opções flexíveis para preencher valores automaticamente nos registros ou fornecer somente recomendações, dependendo da sensibilidade desses campos. Uma opção também está disponível para executar o modelo em segundo plano somente para fins de monitoramento.

Tradução automática

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

Inteligência de tarefas para recursos do Atendimento ao cliente

Recurso	Descrição
DocIntel Admin Experience	O aplicativo Inteligência de documentos inclui a DocIntel Admin Experience, que fornece uma interface fácil de usar que você pode usar para fazer o seguinte: • Criar e configurar casos de uso de processamento de documentos • Monitore o desempenho dos casos de uso do Document Intelligence Para obter mais informações, consulte Crie um caso de uso do Document Intelligence .
Recomendação de caso semelhante	Use o recurso Recomendação de caso semelhante para localizar rapidamente casos semelhantes que oferecem informações valiosas sobre o problema atual. Além disso, use esse recurso para sugerir casos que podem estar relacionados a problemas graves, ajudando você a fornecer suporte mais informado e eficiente.

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 .

Aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

A aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task) está disponível no ServiceNow Store. Esta aplicação tem as seguintes dependências de plug-in:

- Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml)
- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Gestão de habilidades (com.snc.skills_management)
- Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation)
- Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke)
- Inteligência preditiva - Inteligência para tarefas (com.glide.platform_ml_task)
- Central de administração do Inteligência de tarefas (com.sn_ti_admin)

Configurar Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Depois de instalar a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente, você pode configurar os diferentes recursos e usar o Console do administrador do Inteligência para tarefas para criar modelos. Para obter mais informações, consulte:

- Instale e configure recursos do Inteligência para tarefas
- Configurar e implantar modelos de Inteligência para 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.

Uso do Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Use os recursos do Inteligência para tarefas para concluir as seguintes tarefas:

- Crie previsão de campo e modelos de sentimento para registros de caso e interação
- Revise e envie valores extraídos pela Inteligência de documentos
- Analise a análise do Task Intelligence e o histórico de previsões

Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte Use Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente .

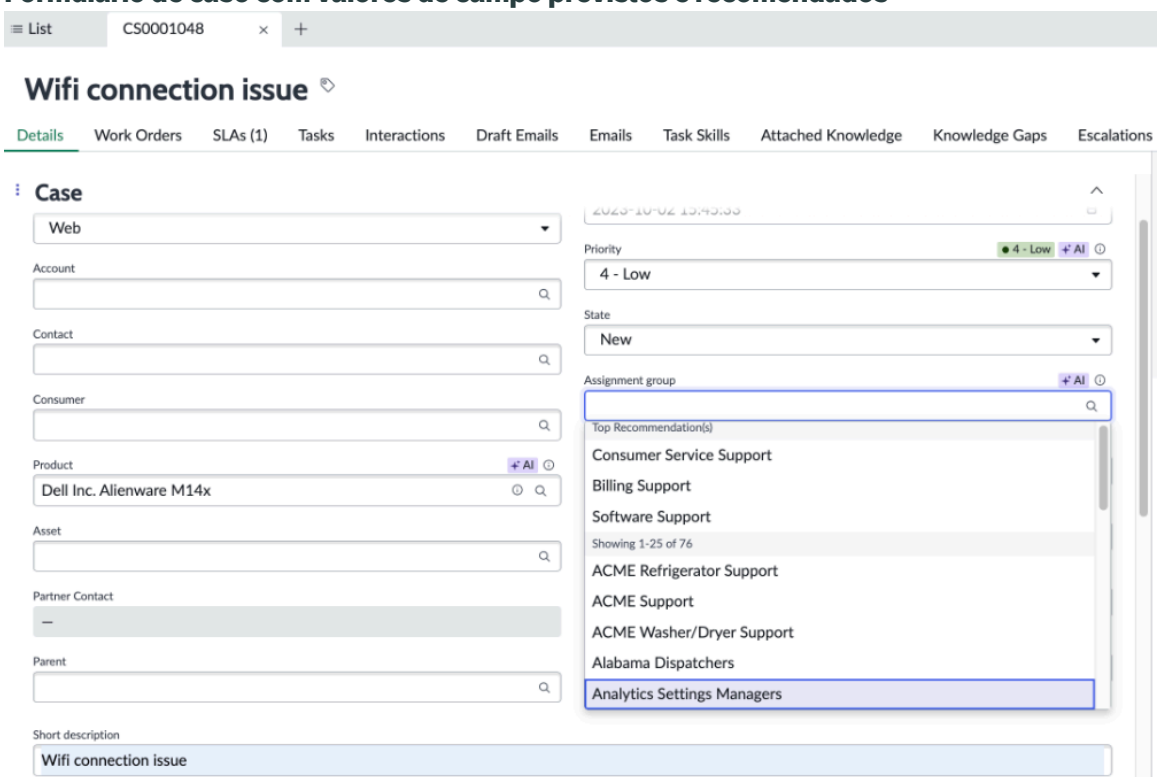
Categorização de registro

O recurso de categorização de registro incluído com o Inteligência para tarefas para Atendimento ao cliente usa modelos de aprendizado de máquina para avaliar texto, prever valores de campo e preencher campos automaticamente em registros de caso e interação.

A categorização de registro oferece suporte a vários idiomas e pode verificar anexos, além de avaliar texto de e-mails e registros. Use este recurso para categorizar casos, tipos de caso e interações de vários canais, incluindo e-mail, web e bate-papo.

Você pode usar os resultados da categorização para rotear automaticamente os registros para a central de serviços certa, o que evita a necessidade de várias caixas de entrada de e-mail e bots de RPA. O roteamento automático também libera seus funcionários para trabalhar em outras tarefas.

Formulário de caso com valores de campo previstos e recomendados



Valores de campos previstos

Nos registros de caso e interação, os campos que contêm valores previstos são identificados com um ícone e rótulo de IA (AI). Esses campos também incluem um ícone de informações que exibe uma mensagem com contexto adicional sobre os valores previstos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Espaço configurável do CSM, O ícone de IA é persistente durante o ciclo de vida do registro. Em IU principal, O ícone de IA é removido quando o agente muda o valor do campo.

Em Espaço configurável do CSM e. IU principal, os campos no registro que contêm valores previstos são identificados com *Predicted*ou **Recomendado** mensagens.

Valores de campo recomendados

Os campos previstos pela IA incluem valores recomendados. Quando um agente seleciona um campo previsto, o sistema exibe uma lista suspensa que inclui as três principais recomendações na parte superior da lista, seguidas por todos os outros valores. Este recurso está disponível para os seguintes tipos de campos:

- Listas de seleção
- Pesquisa única
- Pesquisa múltipla
- Campos de texto único e múltiplo

Se as três principais recomendações não estiverem disponíveis, o sistema exibirá uma mensagem na seção Principais recomendações da lista suspensa informando que não há previsões disponíveis. Os outros valores seguem esta mensagem.

O agente pode selecionar qualquer valor na lista suspensa, um dos três principais valores recomendados ou um dos outros valores. O agente também pode digitar no campo e filtrar os resultados na lista suspensa, exceto as três principais recomendações que sempre são exibidas.

Nota:
As três principais recomendações permanecem na lista suspensa por todo o ciclo de vida do caso, independentemente do valor do campo selecionado.

Filtrando valores de campos inativos de previsões

Habilite o. *sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_inactive_filter*para remover valores de campos inativos das previsões. A configuração padrão para esta propriedade é falsa.

Faixa de previsão de IA

Quando um registro de caso inclui uma previsão de categorização, o sistema exibe uma faixa na parte superior do registro. A faixa é exibida quando há pelo menos um campo com previsões de preenchimento automático em modelos de categorização. A faixa é exibida para registros na tabela de casos e nas extensões da tabela de casos.

Nota:
A faixa é exibida em Espaço configurável do CSM e no IU principal.

O sistema exibe a faixa quando há pelo menos um campo com uma previsão de preenchimento automático em modelos de categorização ou quando um dos campos extraídos não foi revisado pelo agente. A faixa é exibida para registros na tabela Caso.

Nota:
Se o agente mudar o valor previsto, a faixa será removida. Se todos os campos previstos forem recomendados, a faixa não será 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.

A faixa pode ser habilitada ou desabilitada pelo *sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled*propriedade do sistema.

Feedback de previsão

O sistema armazena feedback sobre os resultados de previsão na tabela Resultado da previsão [ml_preditor_results]. a função ml_admin pode acessar a tabela e exibir os resultados.

- Preenchimento automático: Um valor será considerado previsto corretamente (definido como verdadeiro) se o valor previsto e o valor final forem os mesmos.
- Recomendação: Um valor será considerado previsto corretamente se qualquer um dos valores previstos corresponder ao valor final.

A tabela de resultados da previsão também armazena informações sobre previsões ignoradas e com falha. Para obter mais informações sobre essa tabela, consulte Componentes instalados com Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente .

Categorização de registro multilíngue

Use um modelo de aprendizado de máquina que entenda os seguintes idiomas para avaliar o texto em e-mails e registros criados em diferentes idiomas e para prever e preencher automaticamente os campos em casos, tipos de caso e interações.

- Inglês
- Francês
- Alemão
- Espanhol

A categorização de registro multilíngue usa um modelo de aprendizado de máquina treinado para entender vários idiomas. Este modelo pode:

- Entenda o texto em e-mails e registros.
- Avalie o texto e preveja os valores do campo.
- Adicione os valores previstos aos campos em Casos, Tipos de caso e Interações.

A categorização de registro multilíngue pode oferecer suporte aos seguintes idiomas adicionais sob demanda:

- Árabe
- Chinês (PRC)
- Chinês (Taiwan)
- Holandês
- Italiano
- Japonês
- Coreano
- Polonês
- Português
- Russo

Tradução automática

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

- Tailandês
- Turco

Nota:
Se você precisar avaliar e-mails ou casos nesses idiomas adicionais, entre em contato com a equipe de produto para obter suporte.

Categorização de registro baseada em anexo

Os anexos podem incluir sinais valiosos que ajudam os balcões de suporte a categorizar e rotear registros automaticamente. Para aproveitar as informações do anexo, você pode usar um modelo de aprendizado de máquina para analisar o texto e anexos de e-mail e registro e preencher automaticamente os campos sobre casos, tipos de caso e interações com base nos sinais contidos no texto.

O modelo pode prever informações sobre um caso com base em:

- Texto na linha de assunto e no corpo de um e-mail do cliente.
- Texto na descrição resumida e na descrição de um caso ou interação.
- E-mail e anexos de registro.

Nota:
O modelo pode ser configurado para usar diferentes campos para previsão.

A categorização baseada em anexo usa todas essas informações para prever valores de campo. Como resultado, você pode rotear registros automaticamente para a central de serviços apropriada com base nesses valores.

Tópicos relacionados

Configurar categorização de registro

Console de administração de inteligência para tarefas

Crie um modelo para prever campos de registro

Análise de sentimento

A Análise de sentimento pode ajudar você a avaliar as emoções do cliente, permitindo que você forneça experiências mais empáticas e compassivas ao cliente.

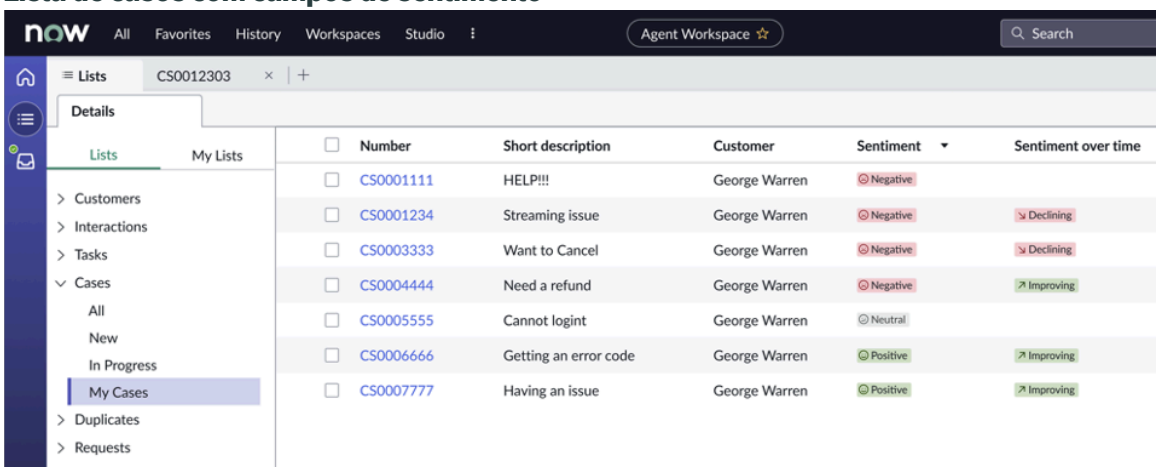
Use o recurso de análise de sentimento incluído com o Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente para:

- Avalie o e-mail e o texto do caso.
- Identifique o sentimento atual de novos casos.
- Identifique o sentimento contínuo dos casos atualizados.
- Exiba essas informações para agentes e 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.

Lista de casos com campos de sentimento



Os agentes podem usar o sentimento do caso atual para priorizar o trabalho e o sentimento contínuo conforme a tendência de TI ao longo do tempo para ver se os casos estão se movendo na direção certa.

Os gerentes podem usar o sentimento para rotear casos para agentes com as habilidades de empatia certas, monitorar casos e reatribuir conforme necessário e evitar escalações. O gerente também pode identificar oportunidades de coaching analisando os casos que terminaram com um sentimento negativo.

Nota:
Em Yokohama Versão, o recurso de análise de sentimento pode prever sentimento para casos criados em inglês.

Modelos de aprendizado de máquina de análise de sentimento

A análise de sentimento usa um modelo de aprendizado de máquina pré-treinado para avaliar e-mail e texto de caso e prever sentimento. Esta análise ocorre quando um caso é criado e quando ele é atualizado pelo cliente.

Análise de sentimento para casos

Cenário de casos	Descrição
Quando um caso é criado	O modelo de análise de sentimento avalia o seguinte texto para fazer uma previsão: • Texto na linha de assunto e no corpo dos e-mails. • Texto na descrição resumida e na descrição dos casos. Se o modelo puder fazer uma previsão, ele retornará as seguintes informações: • Um rótulo de sentimento e o nível de sentimento correspondente. ◦ Positivo (1,0) ◦ Neutro (0,5) ◦ Negativo (0,0) • Um nível de confiança para a previsão.

Tradução automática

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

Cenário de casos	Descrição
	Se o modelo puder fazer uma previsão, o sentimento será adicionado ao **Sentimento original** campo. Se o modelo não puder fazer uma previsão, o **Sentimento original** não está definido. Este sistema armazena as informações de previsão de sentimento na tabela Resultados de previsão para tarefa.
Quando um caso é atualizado	O modelo de análise de sentimento avalia o seguinte texto para fazer uma previsão: • O texto do corpo de um e-mail de resposta. • Comentários que um cliente adiciona ao caso. Se o modelo puder fazer uma previsão, ele retornará as seguintes informações: • Um rótulo de sentimento atualizado e o nível de sentimento correspondente. • Um nível de confiança para a previsão. O sistema: • Atualiza o. **Sentimento atual** campo com o sentimento atual. • Compara o sentimento atual atualizado com o sentimento atual original, calcula a mudança no sentimento e atualiza o. **Sentimento ao longo do tempo** campo. ◦ Se houver um aumento na pontuação, o **Sentimento ao longo do tempo** O campo mostra Melhorando. ◦ Se houver uma diminuição na pontuação, o **Sentimento ao longo do tempo** O campo mostra Recusando. ◦ Se não houver mudança na pontuação, o. **Sentimento ao longo do tempo** o campo continua a exibir o valor anterior. **Nota:** . **Sentimento original** Neutro e **Sentimento atual** É neutro e, em seguida, o. **Sentimento ao longo do tempo** Neutro. Se o modelo não puder fazer uma previsão, nenhuma informação será registrada e o valor será no **Sentimento atual** o campo permanece o mesmo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o modelo de aprendizado de máquina pré-treinado, consulte Crie um modelo para prever o sentimento do caso .

Feedback de previsão

O sistema armazena feedback sobre os resultados de previsão na tabela Resultado da previsão [ml_preditor_results]. Usuários com a função ml_admin podem acessar a tabela e exibir os resultados. Para análise de sentimento:

- O valor padrão em **Previsto corretamente** cada previsão de sentimento está definido como verdadeiro.
- . **Valor de entrada final** e. **Valor de saída final** os campos permanecem vazios porque as previsões de análise de sentimento não coletam feedback dos agentes.

A tabela de resultados da previsão também armazena informações sobre previsões ignoradas e com falha. Para obter mais informações sobre essa tabela, consulte Componentes instalados com Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente .

Tópicos relacionados

Configurar Análise de sentimento

Configurar Análise de sentimento

Crie um modelo para prever o sentimento do caso

Detecção de idioma

O recurso de detecção de idioma usa um modelo pré-treinado para detectar o idioma usado para criar casos de atendimento ao cliente. Você pode configurar o modelo para adicionar o idioma ao **Idioma** campo no registro do caso e/ou adicione o idioma como uma habilidade para o caso.

All 30

Last refreshed 3m ago.

Number	Short description	Name	Contact	Account
CS0001045	Wifi Connection is poor	English	Alex Linde	Advanced Routing Components
CS0001054	Dit is zo'n zonnige dag en ik hou ervan	Dutch	(empty)	Avid Corporation
CS0001053	Tohle je tak slunečný den a miluju ho	Czech	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001052	problema de conexion wifi -es	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001051	problema de conexion wifi -es.	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001031	Das ist eine gute Arbeit zu wissen. Ich bin immer für Sie da	German	(empty)	Spark Technologies
CS0001032	C'est un bon travail à savoir. Je suis toujours là pour toi	French	(empty)	(empty)
CS0001029	これは知っておくと良い仕事です	Japanese	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001030	To je dobrá práce vědět. Jsem tu vždy pro tebe	Czech	(empty)	Advanced Super Routing

Os agentes podem economizar tempo ao não precisar selecionar manualmente o idioma para cada caso ou depender de um processo manual para roteamento de caso. Você pode usar a habilidade de idioma armazenada na tabela Habilidades da tarefa para rotear casos para os grupos de atribuição e agentes com as habilidades de idioma 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.

- Os casos podem ser roteados automaticamente com AWA (Advanced Work Assignment, atribuição avançada de trabalho) .
- Os casos podem ser atribuídos a agentes com base em habilidades de idioma usando workbench de atribuição .
- Os casos podem ser atribuídos com base no valor em **Idioma** campo.

Nota:
O roteamento baseado no idioma detectado deve ser configurado separadamente.

O recurso de detecção de idioma oferece suporte a 20 idiomas diferentes. Para obter detalhes, consulte Languages supported by Task Intelligence .

Fluxo de detecção de idioma

A detecção do idioma usado para criar um caso é baseada em um fluxo, **Idioma do caso do Inteligência para tarefas detectado** , Que está disponível com a aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente. Este fluxo é acionado na criação do caso com a condição de que pelo menos um desses campos de caso não esteja vazio:

- Descrição resumida
- Descrição

Quando um caso é criado, o sistema chama a ação Detectar idioma no Spoke de Tradução dinâmica que avalia o texto e retorna o idioma detectado.

Se a confiança do idioma retornada estiver acima do limite de confiança definido, o sistema executará uma verificação para ver se o idioma existe na tabela Idiomas [sys_language]. Ele executa essa verificação correspondendo o código do idioma ao valor no campo ID.

Se o idioma existir na tabela Idiomas, o sistema fará o seguinte, dependendo da configuração do modelo de detecção de idioma:

- Adiciona o idioma ao **Idioma** Campo na tabela Caso.
- Armazena os resultados de previsão na tabela Resultados de previsão para tarefa [ml_preditor_results_task].
- Armazena a habilidade de idioma na tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill].

Para obter mais informações, consulte Crie um modelo para detectar o idioma do caso .

Resultados da previsão

O sistema armazena feedback sobre os resultados de previsão na tabela Resultado da previsão [ml_preditor_results]. Usuários com a função ml_admin podem acessar a tabela e exibir os resultados.

Para detecção de idioma, a tabela de resultados da previsão armazena os resultados da previsão do spoke do Serviço de detecção de idioma. . **Idioma detectado** O campo armazena o idioma retornado pelo spoke dos Serviços de detecção de idioma.

A tabela de resultados da previsão também armazena informações sobre previsões ignoradas e com falha. Para obter mais informações sobre essa tabela, consulte Componentes instalados com Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente .

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

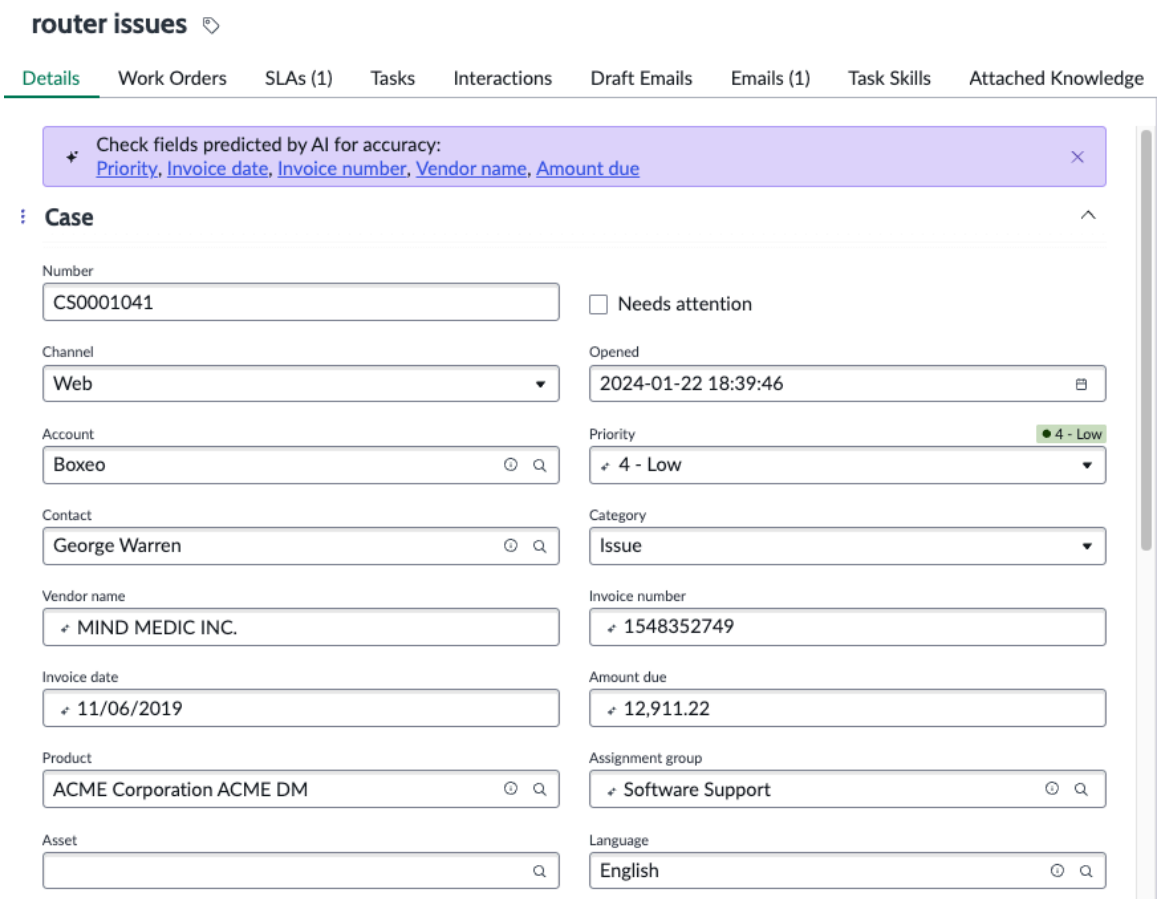
Tópicos relacionados

- Configurar detecção de idioma
- Console de administração de inteligência para tarefas
- Crie um modelo para detectar o idioma do caso

Document Intelligence para Atendimento ao cliente

Use o recurso Inteligência de documentos para Atendimento ao cliente para extrair informações relevantes de anexos de e-mail e caso, como números de cartão de crédito ou endereços de clientes, e adicionar essas informações aos casos.

Campos extraídos da Inteligência de documentos para Atendimento ao cliente



Os agentes podem revisar valores de campos extraídos e fazer correções conforme necessário, acessando a interface do Document Intelligence diretamente do caso. Nesta interface, os agentes podem confirmar valores corretos, corrigir valores incorretos e continuar a treinar o modelo. Esta interação HITL/Humano no loop de verificação dos valores recomendados permite que os agentes refinem o modelo e melhorem continuamente o desempenho.

Valores de campos previstos

Em Espaço configurável do CSM e. IU principal, Os campos no formulário Caso que contêm Inteligência para documentos Os valores previstos são identificados com um ícone de IA (✨ e rótulo. Esses campos também incluem um ícone de informações que exibe uma mensagem com contexto adicional sobre os valores previstos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 sistema exibe o ícone de IA automaticamente. O agente não precisa atualizar a página de registro.

Em Espaço configurável do CSM e. IU principal, Os campos no formulário Caso que contêm Inteligência para documentos os valores previstos são identificados com a mensagem Previsto do DocIntel .

Faixa de previsão

O sistema exibe uma faixa na parte superior de um registro de caso que contém um ou mais Inteligência para documentos previsões de campo. A faixa é exibida:

- Quando há pelo menos um campo com uma previsão preenchida automaticamente de um modelo de categorização.
- Quando um ou mais dos campos extraídos não foram revisados pelo agente.
- Quando os campos estão sendo atualizados.
- Quando os campos não podem ser gerados ou previstos.

Depois que um agente revisa o campo, a faixa é removida.

A faixa é exibida para registros na tabela Caso, extensões da tabela Caso e registros de interação. A faixa é exibida no IU principal e. Espaço configurável do CSM.

A faixa pode ser habilitada ou desabilitada pelo *sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled*propriedade do sistema.

DocIntel Admin Experience

O DocIntel Admin Experience fornece uma interface fácil de usar que você pode usar para fazer o seguinte:

- Criar e configurar casos de uso de processamento de documentos
- Monitore o desempenho das soluções de Inteligência de documentos

O DocIntel Admin Experience está disponível com o aplicativo da Store Admin do Document Intelligence (com.snc.docintel_admin). Este aplicativo ativa automaticamente os fluxos e as propriedades exigidos pelo Document Intelligence para Atendimento ao cliente.

Acesse o DocIntel Admin Experience por meio do Console do administrador do Inteligência de tarefas:

1. Navegar até **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração**.
2. Na seção Explorar aplicações relacionadas do console, selecione **Abra o DocIntel** No cartão Inteligência de documentos.

Nota:
Se o Administrador do Inteligência de documentos não estiver instalado, a página inicial exibirá um link que você pode usar para baixar e ativar a aplicação.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Crie um caso de uso do Document Intelligence
- Monitore o desempenho da Inteligência de documentos

.

Tradução automática

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

Lista de casos de uso

Na experiência do administrador do DocIntel, selecione **Casos de uso** no cabeçalho para exibir uma lista de casos de uso. A lista de casos de uso usa um filtro padrão com uma condição OU para mostrar casos de uso para:

- Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente -ou-
- MLUC: MLUC CSM-00003

Nota:
O usuário não pode modificar essas condições de filtro na exibição avançada.

Cada caso de uso tem um número de ID MLUC que é atribuído automaticamente quando o caso de uso é criado. Este número de ID é usado para acompanhamento do uso do aprendizado de máquina. A aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente gerencia o ID de MLUC para casos de uso do Inteligência de documentos para Atendimento ao cliente.

Classificação do documento

Com a função de administrador do sistema, você pode criar casos de uso de classificação de documentos E definem as classes ou categorias para a IA detectar e aplicar aos documentos. Este processo é útil em situações em que há vários tipos de documentos que devem ser avaliados.

Configure um caso de uso de classificação de documento nas etapas a seguir.

1. Crie um caso de uso de classificação de documento.

   Defina o nome e as propriedades do caso de uso.

2. Crie uma classe de documento.

   Defina as classes ou categorias que a IA aprende a detectar e aplicar aos documentos.

3. Crie uma tarefa de documento para classificação de documentos e carregar documentos de amostra para cada classe.
4. Treine um caso de uso.

   Inicie um trabalho de treinamento para fornecer entradas do usuário de tarefas de documento concluídas para a IA para melhoria contínua.

Tópicos relacionados

Document Intelligence

Configurar Inteligência de documentos para Atendimento ao cliente

Revise e envie os valores previstos pela Inteligência de documentos

Como o Document Intelligence para Atendimento ao cliente funciona

O Document Intelligence para Atendimento ao cliente executa uma série de etapas para extrair informações relevantes de anexos de e-mail e caso e adicionar essas informações aos campos no registro do caso.

Casos de uso

Um caso de uso, anteriormente conhecido como definição de tarefa, é um modelo usado para definir a estrutura de um tipo de documento que você deseja processar. Um caso

Tradução automática

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

de uso é composto pelo registro de caso de uso e seus campos relacionados, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados. Para obter mais informações, consulte Set up document extraction use cases .

Inteligência para documentos componentes do caso de uso

Componente	Descrição
Campos	Identifica um campo para o qual você deseja extrair um valor. Um caso de uso inclui a lista de campos a serem extraídos de anexos de caso e e-mail e um mapeamento dos valores extraídos para campos na tabela de casos.
Grupos de campos	Ajuda dos grupos de campo Inteligência para documentos extraia dados de documentos com tabelas, listas de caixas de seleção e outros agrupamentos lógicos de campos.
Documentar tarefas	Uma tarefa de documento inclui um ou mais documentos anexados que são usados para treinar o caso de uso para identificar e extrair as informações corretas. As tarefas de documento são armazenadas na lista relacionada Tarefas de documento no formulário Caso de uso. . Inteligência para documentos o recurso cria essas tarefas para cada caso com anexos válidos. Cada tarefa treina o modelo. No Espaço configurável do CSM, os agentes podem exibir essas tarefas, confirmar ou corrigir valores extraídos e continuar a treinar o modelo.
Integrações	Selecione as condições que informam a. Inteligência para documentos recurso quando extrair valores. O sistema cria tarefas para os casos que atendem às condições especificadas. Por exemplo, você pode adicionar uma condição no **Categoria** campo em que **[Categoria] [é] [Cartão de crédito]** . Em tempo de execução, o sistema avalia os casos de uso ativos e identifica o caso de uso a ser usado para o caso com base na integração. O primeiro caso de uso ativo que corresponde à integração do caso ou do tipo de caso é selecionado. Se houver casos de uso para o caso ou o tipo de caso, mas nenhum que corresponda às integrações, nenhum caso de uso será selecionado. Você pode criar uma integração para um caso de uso. Se um caso de uso tiver mais de uma integração, o sistema usará a mais recente. **Nota:** Ao criar uma integração, certifique-se de que **Criar fluxo** a caixa de seleção permanece desmarcada.

Usuários com a função ti_admin ou ti_analyst podem criar casos de uso para casos e para tipos de caso. Em tempo de execução, o sistema identifica o caso de uso correto com

Tradução automática

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

base no caso ou no tipo de caso quando um caso é criado e tem um anexo válido. Se não houver nenhum caso de uso para um tipo de caso específico, o sistema subirá na cadeia de hierarquia até encontrar um caso de uso a ser usado.

Os casos de uso são armazenados na tabela Caso de uso (di_task_definition).

Modos de extração

Um caso de uso inclui um modo de extração que determina como os dados são extraídos na tarefa de documento e como a tarefa é processada. O modo muda o comportamento dos campos no Inteligência para documentos espaço.

DocIntel usa os seguintes modos de extração

Inteligência para documentos modos de extração de caso de uso

Modo de extração	Definição
Recomendação	Fornece recomendações para os campos extraídos no Inteligência para documentos espaço. Os agentes podem escolher o valor recomendado para um campo ou inserir um valor manualmente. Todos os campos devem ser revisados. As recomendações são ordenadas com base na confiança da IA na previsão. . Inteligência para documentos continua processando seus documentos, as recomendações podem melhorar ao longo do tempo.
Preenchimento automático	Adiciona valores para os campos extraídos em Inteligência para documentos espaço. Todos os campos devem ser revisados. O preenchimento automático só funcionará se a IA tiver confiança suficiente para fazer a previsão. Você pode mudar o limite de confiança atualizando o. **Limite de preenchimento automático** campo no caso de uso.
Totalmente automatizado (Processamento direto)	DocIntel extrai os dados de todos os campos e processa a tarefa de documento se as pontuações de confiança de todos os campos obrigatórios estiverem acima do limite de confiança definido. DocIntel torna-se mais confiante ao longo do tempo, à medida que processa cada vez mais documentos. Escolha o modo totalmente automatizado para documentos

Tradução automática

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

Inteligência para documentos modos de extração de caso de uso

Modo de extração	Definição
	processados com frequência ou se você estiver confiante no sistema.

Rótulos de extração

Em Espaço configurável do CSM, Os campos no formulário Caso que contêm Inteligência para documentos Os valores previstos são identificados com um ícone de IA (e rótulo. Esses campos também incluem um ícone de informações que exibe uma mensagem com contexto adicional sobre os valores previstos.

Em IU principal, Os campos no formulário Caso que contêm Inteligência para documentos os valores previstos são identificados com a mensagem Previsto do DocIntel .

- No modo totalmente automatizado, a mensagem aparece abaixo de cada campo extraído retornado pela tarefa. Os valores e as mensagens de cada campo são adicionados ao caso antes que o agente exiba o registro do caso.
- Para os outros modos de extração, a mensagem aparece abaixo dos campos extraídos depois que o agente revisa os valores extraídos na interface do Inteligência de documentos, confirma ou corrige valores e envia esses valores.

Valores de campos previstos

Em Espaço configurável do CSM, Os campos no formulário Caso que contêm Inteligência para documentos Os valores previstos são identificados com um ícone de IA (e rótulo. Esses campos também incluem um ícone de informações que exibe uma mensagem com contexto adicional sobre os valores previstos.

Em IU principal, Os campos no formulário Caso que contêm Inteligência para documentos os valores previstos são identificados com a mensagem Previsto do DocIntel .

Desempenho

. Inteligência para documentos para Atendimento ao cliente o recurso precisa de tempo para identificar casos com anexos, verificar os anexos e fazer recomendações para campos de caso. O tempo de resposta também depende de fatores como caso com volume de anexo e local do datacenter.

O sistema exibe notificações para o usuário para os seguintes cenários:

- Se a extração falhar.
- Se a extração for muito lenta.
- Se não houver anexos.
- Se houver anexos inesperados.

Como funciona

Quando um caso é criado, Inteligência para documentos para Atendimento ao cliente verifica para ver:

Tradução automática

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

- Se o caso tiver um ou mais anexos.
- Se os tipos de anexo forem especificados em *sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types*propriedade do sistema.

Em caso afirmativo, o recurso:

- Identifica o caso de uso correto a ser usado com base no caso ou no tipo de caso e nas integrações de caso de uso.
- Cria uma tarefa usando o caso de uso, o sys_id de cada anexo e a referência do caso.
- Envia a tarefa, o sys_ids do anexo e a referência do caso como entradas para o modelo de previsão.
- Usa soluções de reconhecimento óptico de caracteres (OCR) para extrair dados dos documentos.
- Define o status da tarefa como Concluído depois que a solução for concluída.
- Se o modo de extração no caso de uso estiver definido como Totalmente automatizado, os valores extraídos serão adicionados ao caso.
- Se o modo de extração estiver definido como Preenchimento automático ou Recomendação, o agente poderá validar os valores extraídos no espaço Inteligência de documentos.

O agente pode abrir um caso e revisar os campos previstos ou revisar a tarefa de previsão selecionando **Revise no DocIntel** e abrindo o. Espaço do Inteligência de documentos em uma guia separada. Nesta interface, os agentes podem:

- Revise cada campo previsto.
- Confirme os valores previstos corretamente.
- Atualize valores incorretos ou ausentes.
- Envie as mudanças.

Recomendação de caso semelhante

O recurso Recomendação de caso semelhante permite que os agentes de atendimento ao cliente localizem rapidamente casos semelhantes que oferecem informações valiosas sobre o problema atual.

Este recurso também sugere casos que podem estar relacionados a problemas graves, ajudando os agentes a fornecer suporte mais informado e eficiente.

Com o recurso Recomendação de caso semelhante, os agentes podem:

- Identificar casos semelhantes.
- Copie anotações de resolução de casos resolvidos.
- Vincule o caso atual a um semelhante.
- Exiba e envie o caso atual como candidato a caso principal. O sistema exibe três casos semelhantes em aberto e resolvidos.
- Exiba casos principais semelhantes primeiro e vincule o caso atual como secundário a um caso principal.

Ao usar modelos de semelhança no espaço, o agente pode:

Tradução automática

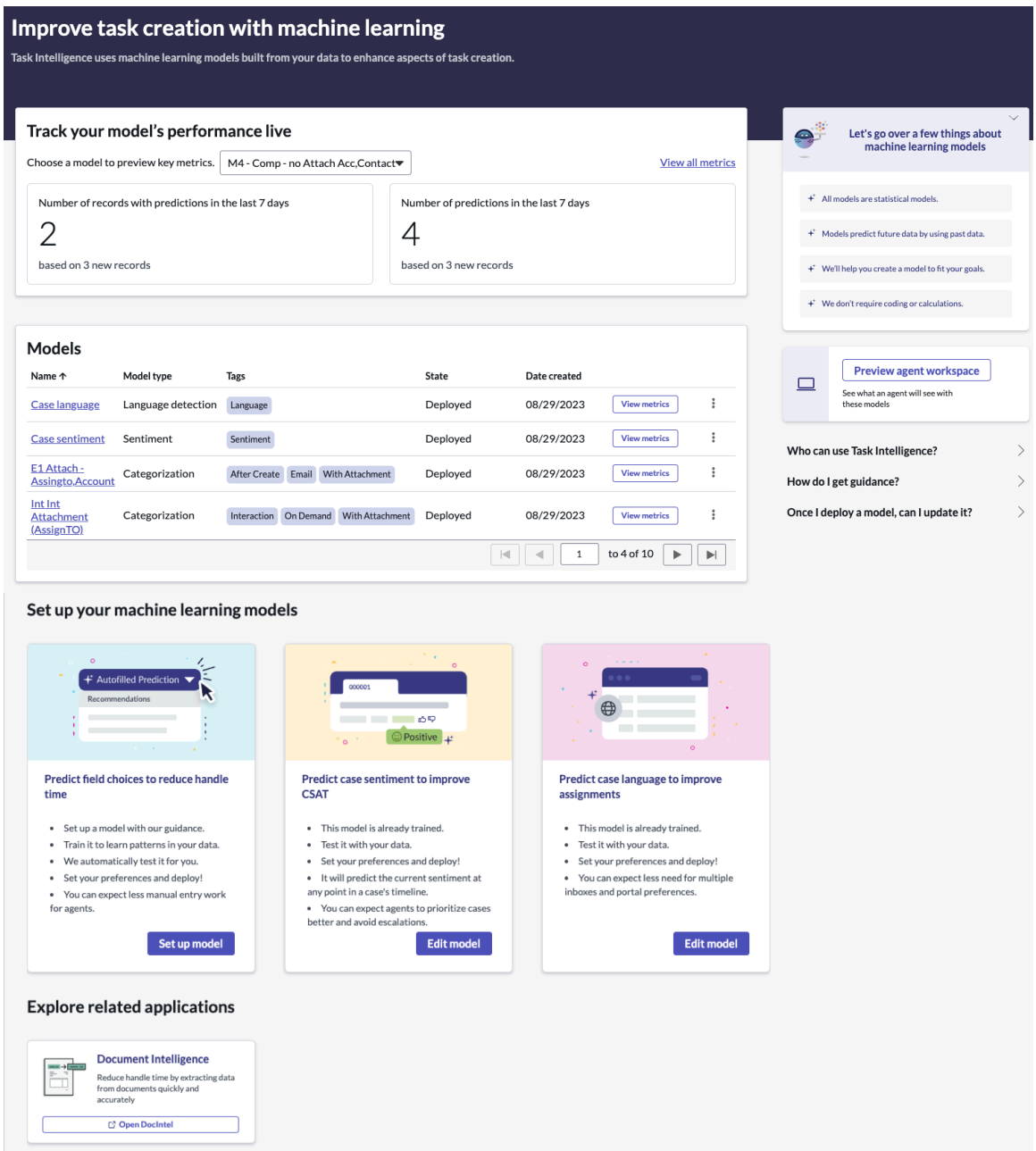
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

1. Abra um registro de caso.
2. Selecione a guia Recomendações no painel lateral contextual.
3. Escolha a subguia Ações sugeridas para ver:
   - Um cartão para propor um caso principal e um cartão para casos principais semelhantes (se habilitado).
   - Até três cartões de casos em aberto semelhantes (configuráveis pelo cliente).
   - Até três cartões de casos resolvidos semelhantes (configuráveis pelo cliente).

Para obter mais informações, consulte Exibir recomendações de caso semelhantes

Console de administração de inteligência para tarefas

Use o Console do administrador do Inteligência para tarefas para criar, treinar e implantar modelos de aprendizado de máquina que preveem diferentes tipos de informações para registros de caso e interação .



Tradução automática

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

No Console do administrador, você pode configurar modelos preditivos, visualizar a experiência do agente, exibir quando os modelos estão ativos e rastrear o desempenho do modelo.

O Console do administrador fornece ferramentas que você pode usar para criar e implementar modelos de aprendizado de máquina em apenas algumas etapas. Cada modelo segue um processo de seis etapas.

Etapas para criar e implementar modelos de aprendizado de máquina

1. Selecione um modelo para usar como ponto de partida.	Selecione o modelo com base no que você deseja que o modelo faça. Por exemplo: • Use o modelo de previsão de campo para fazer previsões de valor de campo que você pode usar para categorizar casos e interações . • Use o modelo de sentimento do caso para prever sentimento a qualquer momento, desde a criação do caso até a resolução do caso.
2. Defina a finalidade do modelo.	Informe ao modelo quando você deseja que ele faça previsões e o que você deseja que ele preveja. Por exemplo, preveja a categoria e a prioridade quando um novo caso for criado.
3. Selecione os dados usados para treinar o modelo.	Treine o modelo usando dados selecionados, como o texto na descrição resumida e na descrição do caso, para que ele possa aprender padrões nos dados. Em seguida, teste o modelo para ver o quão bem ele funciona.
4. Avalie os resultados do modelo.	Exiba os resultados do teste para ver o desempenho do modelo. Esses resultados indicam como um modelo funcionará após ser implantado.
5. Selecione preferências para resultados de previsão.	Adicione previsões diretamente a campos de registro , mostre previsões como recomendações ou monitore previsões em segundo plano.
6. Implante o modelo.	Revise suas seleções e comece a usar o modelo.

Você também pode usar o Console do administrador do Inteligência para tarefas para acessar aplicações relacionadas. Para obter mais informações sobre como usar o console, consulte os seguintes tópicos:

- Crie um modelo para prever campos de registro
- Crie um modelo para prever o sentimento do caso
- Crie um modelo para detectar o idioma do caso
- Crie um caso de uso do Document Intelligence

Configuração e comportamento do modelo de aprendizado de máquina

Configure modelos para prever valores de campo e sentimento para casos de atendimento ao cliente.

Tradução automática

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

Treinar um modelo

Treinar um modelo de aprendizado de máquina é quando o modelo aprende padrões em dados anteriores para fazer previsões para novos dados. Os modelos são treinados usando muitos dados para que possam aprender padrões, e o grande conjunto de dados torna os padrões aprendidos estatisticamente significativos.

Configurar um modelo de previsão de campo

Usuários com a função ml_admin podem criar e treinar um modelo de aprendizado de máquina para prever valores de campo do Console do administrador do Inteligência para tarefas .

Usando o modelo de previsão de campo como ponto de partida, você pode escolher o conjunto de dados de treinamento com o qual o modelo aprende. O modelo pode ser treinado usando dados das seguintes tabelas:

- Tabela E-mail [sys_email]
- Tabela Caso [sn_customerservice_case]
- Tabelas que estendem a tabela de casos
- Tabela Interaction [interaction]

Os modelos também podem ser treinados usando dados de e-mail ou anexos de caso.

Em seguida, você direciona o modelo para aprender um padrão entre dois tipos de campos a partir desses dados:

- **Campos de saída** são os campos que você deseja que seu modelo preveja. Por exemplo, os campos Categoria e Prioridade para casos.
- **Campos de entrada** são os campos que o modelo usa como base para previsões. Por exemplo, texto no assunto e no corpo de um e-mail.

Você pode usar os campos de entrada recomendados ou modificar esses campos e adicionar suas próprias preferências.

Se o modelo estiver configurado para usar texto de anexos, o sistema executará as seguintes etapas quando um caso ou interação for criado:

- O sistema verifica o registro em busca de anexos com tipos de conteúdo compatíveis e extensões de arquivo. Ignora os anexos que têm extensões de arquivo incompatíveis.
- Se o registro tiver anexos em um formato compatível, o sistema analisará o texto e o enviará como uma entrada para o modelo de categorização, junto com o texto dos campos de entrada.
- Se o registro não tiver anexos ou nenhum anexo em um formato compatível, o sistema enviará texto dos campos de entrada para o modelo de categorização.

Tipos de conteúdo compatíveis e extensões de arquivo são armazenados no *sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types*propriedade do sistema. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente .

Suporte a vários idiomas

A categorização oferece suporte a vários idiomas, incluindo anexos, se os modelos estiverem configurados para incluir anexos. O modelo de categorização retorna o idioma

Tradução automática

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

previsto e o armazena no **Idioma detectado** Campo na tabela Resultado da previsão [ml_preditor_results].

Configurar um modelo de sentimento de caso

O modelo de sentimento do caso é pré-treinado com um grande conjunto de dados para aprender padrões de comunicação. Esses dados vêm de e-mails de clientes, descrições e comentários de casos e refletem a comunicação típica entre agentes e clientes.

- **E-mail** : O modelo usa o texto no assunto e no corpo do e-mail inicial para prever o sentimento quando o caso é criado. O texto do corpo dos e-mails subsequentes é usado para atualizar a previsão.
- **Casos** : O modelo usa o texto na descrição resumida do caso e na descrição para prever o sentimento quando o caso é criado. Os comentários adicionados ao caso são usados para atualizar a previsão.

O modelo de sentimento do caso é compatível com tipos de caso. Ao configurar um modelo de sentimento, selecione a tabela na qual executar a análise de sentimento. Você pode selecionar:

- A tabela de casos
- Tabelas que estendem a tabela de casos

Nota:
O recurso de análise de sentimento oferece suporte a um nível de extensão personalizada da tabela Caso.

Instale a aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Você pode instalar a aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task) se tiver a função de administrador.

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 Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.
- A versão mínima do espaço necessária para oferecer suporte à aplicação Inteligência de tarefas para atendimento ao cliente é CSM e FSM Configurable Workspace Foundation (sn_cwf_wrksvc): 24,2.1.
- Para aprimorar a funcionalidade DE ML, precisamos configurar três ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso) na aplicação Atendimento ao cliente. Essas ACLs são essenciais para conceder à função platform_ml_read o acesso de leitura necessário à tabela sn_customerservice_case e seus campos associados. Para obter mais informações, consulte KB1705485

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente:

- Aplicações da Store: Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente
- 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.

- Tabelas
- Propriedades
- Fluxos
- Trabalhos agendados

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task 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**.

Componentes instalados com Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente, incluindo tabelas, funções, propriedades, fluxos, e trabalhos agendados.

Tabelas

A aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente usa as tabelas a seguir.

Tabelas instaladas com a aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
Solução ML [ml_solution]	A tabela Solução de ML armazena soluções de aprendizado de máquina treinadas. Ativar a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task) cria um registro nesta tabela para a solução 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.

Tabelas instaladas com a aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
	aprendizado de máquina de análise de sentimento pré-treinada: `ml_x_snc_global_global_sentiment`.
Sentimento de ML [ml_sentiment]	Esta tabela armazena informações de sentimento de aprendizado de máquina e inclui os seguintes campos: • **Sentimento original** : O sentimento previsto quando o caso é criado. • **Sentimento atual** : O sentimento previsto quando o caso é atualizado. • **Sentimento ao longo do tempo** Exibe a previsão de tendência de sentimento conforme um agente trabalha para resolver o caso. Para poder calcular um valor para este campo, é preciso haver um mínimo de duas previsões de sentimento. O sistema usa a seguinte fórmula usada para determinar a tendência de sentimento: `(currentSentiment - originalSentiment) > 0 ?'improving' :'declining';`
Resultado da Previsão [ml_preditor_results]	Esta tabela armazena resultados de previsão e feedback para categorização de registro, análise de sentimento e detecção de idioma. Isso inclui previsões ignoradas e com falha que resultam de solicitações de previsão. Para categorização de caso: • . **Confiança padrão** e. **Confiança prevista** os campos armazenam valores de confiança retornados pelos modelos de aprendizado de máquina de categorização. • Para casos criados a partir de e-mail, o. **ID de origem** o campo inclui uma referência ao registro sys_email e ao **Tabela prevista** o campo inclui uma referência à tabela sys_email. Para análise de sentimento: • O valor padrão em **Previsto corretamente** cada previsão de sentimento está definido como verdadeiro. • . **Valor de entrada final** e. **Valor de saída final** os campos permanecem vazios porque as previsões de análise de sentimento não coletam feedback dos agentes. Para detecção de idioma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
	• A tabela de resultados da previsão armazena os resultados da previsão do spoke do Serviço de detecção de idioma. • . **Idioma detectado** O campo armazena o idioma retornado pelo spoke dos Serviços de detecção de idioma. A tabela de resultados da previsão inclui **Ignorado** campo, que é um campo verdadeiro|falso. • **Verdadeiro** : A previsão foi ignorada. • **Falso** : A previsão não foi ignorada. Para obter mais detalhes sobre previsões ignoradas, consulte Lógica para valores de campo ignorados abaixo. **Nota:** A lista de resultados da previsão inclui um filtro no **Capacidade** Campo, que exibe resultados em que a capacidade é Classificação. Remova este filtro para exibir todos os resultados de previsão.
Caso [sn_customerservice_case]	A tabela de casos armazena registros de casos de atendimento ao cliente. Esta tabela é o destinatário das previsões de categorização de caso. . **Idioma** O campo foi adicionado à tabela de casos. Este campo é uma referência à tabela Idioma [sys_language]. Este campo é preenchido com a previsão feita pelo spoke de detecção de idioma e armazena o idioma que foi usado para criar o e-mail ou o caso. A tabela de casos é adicionada com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
Tarefa [task]	A tabela Tarefa é uma das tabelas principais fornecidas com o. ServiceNow sistema de base. O recurso de análise de sentimento adiciona o. **Sentimento** Para a tabela de tarefas. Esta coluna é uma referência à tabela Sentimento do ML da tarefa [task_ml_sentiment].
Sentimento de ML da tarefa [task_ml_sentiment]	Esta tabela armazena previsões de sentimento. A referência ao registro de previsão é armazenada em **Sentimento** Campo na tabela Tarefa. Esta tabela é uma extensão da tabela Sentimento de ML [ml_sentiment].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
	. **Tarefa** A coluna na tabela Sentimento da tarefa é uma referência à tabela Tarefa [task] e é usada para separação de domínio.
Habilidades da tarefa [task_m2m_skill]	A tabela Habilidades da tarefa armazena habilidades da aplicação Customer Service Management. O recurso de detecção de idioma vincula habilidades de idioma a novos casos de atendimento ao cliente salvando o idioma detectado na tabela Habilidades da tarefa. A tabela Habilidades da tarefa lista os casos de atendimento ao cliente e a habilidade de idioma detectada e atribuída a cada caso.

Lógica para valores de campo ignorados

Preferência de previsão	Previsão das 1 principais	Top 3 (pelo menos 1 previsão)	Omitido
Preenchimento automático	Sim	Sim	Falso(a)
	Vazio	Sim	Verdadeiro(a)
Recomendações	Sim	Sim	Falso(a)
	Vazio	Sim	Falso(a)
	Vazio	Vazio	Verdadeiro(a)
Somente monitoramento	Sim	Sim	Falso(a)
	Vazio	Sim	Falso(a)
	Vazio	Vazio	Verdadeiro(a)
Previsão malsucedida	N/D	N/D	Verdadeiro(a)
Erro de previsão	N/D	N/D	Verdadeiro(a)

Tabelas instaladas com o Document Intelligence para Atendimento ao cliente

A aplicação Inteligência de documentos para Atendimento ao cliente usa as tabelas a seguir

Tabelas instaladas com a aplicação Inteligência de documentos para Atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
Caso de uso do DocIntel [di_task_definition]	Armazena casos de uso da Inteligência de documentos para a tabela de casos (sn_customerservice_case) ou tabelas de tipo de caso que estendem a tabela de casos.
Tarefa DocIntel [di_task]	Armazena tarefas de Inteligência de documentos.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com a aplicação Inteligência de documentos para Atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
	. **_stp** controles de campo diretamente durante o processamento. Quando este campo é definido como verdadeiro, o processamento direto é habilitado para a tarefa. . **agent_input** O campo será definido como verdadeiro se um agente fizer mudanças nos valores previstos na guia DocIntel. **Nota:** Você pode rastrear tarefas na tabela Solusões DE ML (ml_solution.list).
Configuração de integração [di_integration_setup]	Armazena filtros de caso de uso que são aplicados a casos. . **Tabela de destino** O campo armazena o destino dos campos previstos, a tabela de caso (sn_customerservice_case) ou uma tabela de tipo de caso.
Campo [di_key]	Armazena as chaves a serem extraídas pela Inteligência de documentos.
Valor do campo [di_extracted_value]	Armazena os valores extraídos das chaves em uma tarefa de caso de uso.

Funções

A aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente inclui as seguintes funções.

Funções instaladas com Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador do Inteligência para tarefas [sn_csm_ml_task.ti_admin]	Pode criar, treinar e treinar novamente modelos de aprendizado de máquina. Esta função também pode implantar e excluir modelos.	• sn_docintel.admin • sn_ti_admin.tia_admin • sn_customerservice.case_viewer
Analista do Inteligência para tarefas [sn_csm_ml_task.ti_analyst]	Pode criar, treinar e treinar novamente modelos de aprendizado de máquina.	• sn_customerservice.case_viewer • sn_ti_admin.tia_analyst • sn_docintel.manager
[sn_ti_admin.tia_admin]		• ml_admin • platform_ml_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.

Funções instaladas com Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Função	Descrição	Contém as funções
[sn_ti_admin.tia_analyst]		ml_admin
[sn_ti_admin.tia_user]		ml_report_user
Visualizador de sentimento da tarefa [task_ml_sentiment_viewer]	Fornece acesso de leitura a registros na tabela Sentimento da tarefa [task_ml_sentiment] se o usuário tiver acesso de leitura aos registros de tarefa associados. Esta função é adicionada às seguintes funções: • sn_customerservice_agent • sn_customerservice.consumer_agent	

Nota:
A função sn_docintel.extraction_agent é adicionada à função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) e à função de agente de atendimento ao consumidor (sn_customerservice_consumer_agent).

Propriedades

A aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente inclui as seguintes propriedades.

Propriedades instaladas com o Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Propriedade	Descrição
sn_csm_ml_task.logging.verbosity	O detalhamento do log da aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente. Esta propriedade tem os seguintes valores: • **erro** Mostrar somente erros críticos que podem impedir a conclusão da pesquisa. • **aviso** Mostrar aviso que indica possíveis mudanças inesperadas no comportamento durante a pesquisa. Também mostra erros. • **informações** Mostrar mensagens de andamento conforme a aplicação Pesquisa de código pesquisa resultados. Também mostra erros e avisos. • **depuração** Mostrar informações que podem ser úteis ao depurar 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.

Propriedades instaladas com o Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Propriedade	Descrição
	aplicação. Também mostra erros, avisos e mensagens informativas. • **desativado** : Não gerar logs. A configuração padrão é info.
Propriedades de categorização	
sn_csm_ml_case.case.categorization.ml.enabled	Habilita por padrão a previsão de categorização para casos de atendimento ao cliente. A configuração padrão é falso.
sn_csm_ml_task.categorization.attachment.max_size	Determina o tamanho máximo de um anexo que pode ser analisado por modelos de aprendizado de máquina de categorização. O tamanho máximo compatível é 500 kb. A configuração padrão é 450kb.
sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types	Controla os tipos de conteúdo e as extensões de arquivo compatíveis com a previsão de ML para categorização com anexo. Por padrão, os seguintes tipos de anexo podem ser usados com previsões de categorização de caso baseadas em anexo: pdf, xls, xlsx, docx e csv. Para configurar tipos de conteúdo: • Deixe a propriedade em branco para permitir todas as extensões de arquivo compatíveis. Esta é a configuração padrão. • Crie um subconjunto dos valores padrão inserindo uma lista separada por vírgulas de tipos de conteúdo e extensões de arquivo. Por exemplo, `aplicação/pdf, text/csv` .
sn_csm_ml_task.categorization.flow_start_time.threshold	Define o limite máximo de espera para previsões de categorização que incluem anexos. O valor padrão é 10 minutos. Se a chamada para a API não retornar uma previsão antes que o limite máximo de espera seja atingido, as previsões serão feitas sem o texto do anexo. Essas previsões são baseadas no texto do assunto e do corpo do e-mail ou na descrição resumida e na descrição do caso.

Tradução automática

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

Propriedades instaladas com o Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Propriedade	Descrição
sn_csm_ml_task.categorization.case.delay_attachment_fetch	Adicione um atraso de segundos antes de buscar anexos válidos para o Inteligência de tarefas quando os casos são criados a partir de e-mail.
sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_inactive_filter	Habilite esta propriedade para remover opções de campo inativo das previsões. A configuração padrão é falso.
Propriedades de análise de sentimento	
sn_csm_ml_task.case.sentiment.mlpredictor.enabled	Habilite previsões de sentimento para casos de atendimento ao cliente. A configuração padrão é falso. Para habilitar previsões de sentimento, defina esta propriedade como verdadeira. **Nota:** Esta propriedade é definida automaticamente como verdadeira quando um modelo de sentimento é treinado e implantado a partir do Console do administrador do Inteligência para tarefas .
Propriedades de detecção de idioma	
sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled	Habilita a detecção de idioma para casos de atendimento ao cliente. A configuração padrão é falso. Para habilitar a detecção de idioma, defina esta propriedade como verdadeira. **Nota:** Esta propriedade é definida automaticamente como verdadeira quando um módulo de detecção de idioma é testado e implantado a partir do Console do administrador do Inteligência para tarefas .
sn_csm_customerservice.case.ml.language.detection.threshold	Controla o limite para previsão de idioma. O valor padrão para esta propriedade é 0,70. Previsões com um nível de confiança maior que o limite são salvas na tabela Resultados da previsão (ml_preditor_results_task) e na tabela Habilidades da tarefa (task_m2m_skill). Previsões com um nível de confiança menor que o limite são salvas somente na tabela Resultados da previsão (ml_preditor_results_task).
sn_csm_ml_task.case.languagedetection.default_confidence	Adiciona o limite de confiança para o recurso de detecção de idioma. O valor padrão é 0,7.
Propriedades da Inteligência de documentos	

Tradução automática

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

Propriedades instaladas com o Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Propriedade	Descrição
sn_csm_ml_task.case.docintel.mlpredictor.enabled	Habilitado Document Intelligence para Customer Service Management. **Nota:** Esta propriedade é ativada automaticamente quando o usuário cria um caso de uso.
sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types	Contém uma lista dos tipos de anexo compatíveis: *image/png,image/jpeg,application/pdf*
sn_csm_ml_task.straight_through_processing_max_waiting_threshold	Define o tempo máximo de espera para que uma tarefa de processamento direto seja concluída. O tempo padrão é de 5 minutos. Se um caso de uso estiver configurado para usar o modo de previsão de processamento direto, o agente poderá ver os campos relevantes no formulário de caso preenchido automaticamente em até 5 minutos após a chegada do caso. Se esse limite for excedido, os valores serão ignorados. No entanto, o agente ainda pode exibir a tarefa na guia DocIntel e extrair manualmente os valores.
sn_csm_ml_task.case.delay_attachment_fetch	Aguarda vários milissegundos antes de buscar anexos válidos para o Task Intelligence para Atendimento ao cliente quando um caso é criado a partir de e-mail. **Nota:** Esta propriedade está desabilitada por padrão. Se você perceber que os anexos estão sendo perdidos para casos criados a partir de e-mail, habilite esta propriedade.

Fluxos

A aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente inclui os seguintes fluxos.

Fluxos instalados com Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Fluxo	Descrição
Sentimento do Inteligência para tarefas [new_task_intelligence]	Este fluxo está inativo pronto para uso e é ativado após a configuração de modelos no

Tradução automática

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

Fluxos instalados com Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Fluxo	Descrição
	Console do administrador do Inteligência de tarefas.
Atualização do caso de sentimento do Inteligência para tarefas [task_intelligence_case_update_flow]	Este fluxo está inativo pronto para uso e é ativado após a configuração de modelos no Console do administrador do Inteligência de tarefas.
Resposta de e-mail de entrada do Inteligência para tarefas [task_intelligence_inbound_email_reply]	Este fluxo está inativo pronto para uso e é ativado após a configuração de modelos no Console do administrador do Inteligência de tarefas.
Detecção de idioma do caso do Inteligência para tarefas [task_intelligence_case_language_detection]	A detecção de idioma determina o idioma usado para criar um caso. Dependendo da configuração, o sistema pode adicionar este valor ao **Idioma** Campo no formulário Caso. Este campo é uma referência à tabela Idioma [sys_language]. Também pode adicionar o idioma como uma habilidade à lista relacionada Habilidades da tarefa no formulário Caso. Este fluxo é ativado automaticamente quando um módulo de detecção de idioma é treinado e implantado a partir do Console do administrador do Inteligência para tarefas .
Inteligência de tarefa - DocIntel na criação de caso	Este fluxo está inativo pronto para uso.
Inteligência para tarefas - Valores extraídos do processo DocIntel	Este fluxo está inativo pronto para uso.

Modelos de aprendizado de máquina

O recurso de análise de sentimento usa *`ml_x_snc_global_global_sentiment`*modelo de aprendizado de máquina. Este modelo é fornecido com a aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente.

Trabalho agendado para treinamento de solução de categorização

O administrador do sistema pode executar o. *`Categorization solution training`*trabalho agendado sob 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.

Nota:
É recomendável importar um conjunto de dados de treinamento para a tabela de casos [sn_customerservice_case] para oferecer suporte ao treinamento inicial do modelo de aprendizado de máquina de categorização. O conjunto de dados de treinamento deve ser adaptado aos campos de caso que você deseja prever e incluir registros de caso adicionais que tenham os rótulos corretos (ou seja, os valores de campo esperados) para os campos específicos que estão sendo previstos. Ao criar esse conjunto de dados, você aproveita seus próprios dados para treinar o algoritmo para prever nos campos selecionados.

O administrador do sistema pode definir os seguintes parâmetros antes de executar o trabalho agendado.

Parâmetros para trabalhos agendados

Parâmetro	Descrição
Nova Solução	Defina como verdadeiro para treinar uma nova solução. Defina como falso para treinar novamente uma solução e adicionar o nome da solução em *existingSolutionName*parâmetro.
InputFields	Os campos usados para treinar o modelo. Por exemplo: ["short_description","description"];
OutputFields	Os campos a serem previstos. Por exemplo: ["prioridade","categoria"];
encodedQuery	A consulta que é aplicada aos dados usados para treinamento.
ExistingSolutionName	O nome de uma solução existente. Adicione um nome a este parâmetro se estiver treinando novamente uma solução.

Para determinar quando uma solução está pronta para ser usada para previsões de categorização, o administrador do sistema pode verificar o status do trabalho agendado. Quando o estado for Solução concluída, a solução poderá ser usada para previsões.

Trabalho agendado para publicar modelos implantados anteriormente

O administrador do sistema pode executar o. *Deploying Task Intelligence for Customer Service Management*Depois de atualizar o plug-in Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente.

Este trabalho agendado verifica se há modelos implantados anteriormente para categorização de registro, análise de sentimento, detecção de idioma e Inteligência de documentos e publica esses modelos.

Configurar Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Instale a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente e configure os diferentes recursos: Categorização de registro, detecção de idioma, análise de sentimento e Inteligência para documentos para atendimento ao cliente.

Tradução automática

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

Instale e configure recursos do Inteligência para tarefas

Conclua as tarefas a seguir para instalar o Task Intelligence para Atendimento ao cliente e configurar os recursos.

Configuração do recurso Inteligência para tarefas

Tarefa	Descrição
Instale a aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente	Você pode instalar a aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task) se tiver a função de administrador.
Configurar categorização de registro	Ative os plug-ins necessários e importe dados de treinamento. Em seguida, você pode criar e treinar um modelo para prever valores de campo.
Configurar Análise de sentimento	Ative os plug-ins necessários, habilite a propriedade Análise de sentimento e atribua funções. Em seguida, você pode treinar um modelo para prever o sentimento do caso.
Configurar detecção de idioma	Ative os plug-ins necessários e o tradutor da ServiceNow para usar o recurso de detecção de idioma. Em seguida, você pode configurar um modelo para detectar o idioma do caso.
Configurar Inteligência de documentos para Atendimento ao cliente	Habilite o Document Intelligence para Atendimento ao cliente e crie casos de uso para extrair dados.

Configurar e implantar modelos de Inteligência para tarefas

Depois de concluir as tarefas de configuração, você pode usar o Console do administrador do Inteligência para tarefas para configurar e implantar modelos para categorização de registro, análise de sentimento e detecção de idioma. Você também pode usar o Console do administrador do Inteligência para tarefas para acessar a interface do administrador do Inteligência de documentos, que pode ser usada para criar casos de uso de processamento de documentos.

Implantação de modelo no Inteligência de tarefas

Tarefa	Descrição
Crie um modelo para prever campos de registro	Crie e treine um modelo para prever campos para casos e interações.
Crie um modelo para prever o sentimento do caso	Edite e teste o modelo de sentimento pré-treinado para prever sentimento para casos de atendimento ao cliente.
Crie um modelo para detectar o idioma do caso	Edite e teste o modelo pré-treinado para detectar o idioma usado para criar casos de atendimento ao cliente.
Crie um caso de uso do Document Intelligence	Crie um caso de uso para identificar as informações a serem extraídas de anexos de e-mail e caso.
Crie um modelo para prever casos semelhantes	Teste e edite o modelo de casos semelhantes pré-treinado para prever semelhança em casos de atendimento ao cliente e crie um novo modelo para casos personalizados.
Edite um modelo	Edite os modelos de caso que já foram treinados e implantados. Mude as configurações do modelo, exiba os resultados de treinamento atualizados e implante o modelo 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.

Implantação de modelo no Inteligência de tarefas

Tarefa	Descrição
Exporte um modelo	Exporte um modelo do Inteligência de tarefas para outra instância.
Crie um modelo de caso semelhante personalizado	Configure um modelo de treinamento para ajudar a reconhecer semelhanças entre dois tipos de tabelas comparando os campos delas. O modelo analisa os campos de previsão da tabela de previsão e os campos de treinamento da tabela de treinamento. Ele usa as semelhanças desses campos para prever registros semelhantes.

Tópicos relacionados

Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente

Use Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Configurar categorização de registro

Ative os plug-ins necessários, importe dados de treinamento e crie e treine um modelo para prever valores de campo para registros de caso e interação.

Etapas para configurar a categorização de registro

Etapa	Descrição
Certifique-se de que sua instância esteja configurada para Inteligência preditiva (PI).	A Inteligência preditiva é um recurso da plataforma da ServiceNow que fornece uma camada de inteligência artificial, que serve como uma estrutura para modelos de aprendizado de máquina. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .
Ative a aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task).	A aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente permite que os clientes criem e treinem modelos de aprendizado de máquina de categorização. Esta aplicação ativa automaticamente os seguintes plug-ins: • Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) • Gestão de habilidades (com.snc.skills_management) • Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation)

Tradução automática

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

Etapa	Descrição
	• Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke) • Inteligência preditiva - Inteligência para tarefas (com.glide.platform_ml_task) • Central de administração do Inteligência de tarefas (com.sn_ti_admin)
Importe um conjunto de dados de treinamento.	Você pode usar o recurso de categorização de registro com a tabela de caso [sn_customerservice_case], tabelas que estendem a tabela de caso e a tabela de interação [interaction]. É recomendável importar um conjunto de dados de treinamento para a tabela desejada para oferecer suporte ao treinamento inicial de um modelo de categorização. **Nota:** Esses dados devem incluir tipos de caso se você tiver tabelas que estendem a tabela de caso. O conjunto de dados de treinamento deve ser adaptado aos campos que você deseja prever. Também deve incluir registros adicionais que tenham os rótulos corretos (por exemplo, os valores de campo esperados) para os campos que estão sendo previstos. Criar um conjunto de dados de treinamento permite que você aproveite seus próprios dados para treinar o algoritmo para prever nos campos selecionados. 1. Identifique a tabela e os campos que você deseja que seu modelo preveja. 2. Selecione a tabela e os registros para treinar o modelo. 3. Identifique os campos na tabela selecionada como os valores de entrada a serem usados para treinar o modelo.
Configure e implante pelo menos um modelo de categorização.	Para obter detalhes, consulte Crie um modelo para prever campos de registro .

Tópicos relacionados

Categorização de 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.

Configurar Análise de sentimento

Ative o plug-in necessário, habilite a propriedade Análise de sentimento e atribua funções para usar o recurso de análise de sentimento.

Siga as etapas na tabela abaixo para configurar a propriedade Análise de sentimento para casos.

Etapas de configuração da análise de sentimento

Etapa	Descrição
Certifique-se de que sua instância esteja configurada para Inteligência preditiva (PI).	A Inteligência preditiva é um recurso da plataforma da ServiceNow que fornece uma camada de inteligência artificial, que serve como uma estrutura para modelos de aprendizado de máquina. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .
Ative a aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task).	A aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente permite que os clientes aproveitem os algoritmos de aprendizado de máquina no Customer Service Management. O recurso de análise de sentimento está incluído com esta aplicação. Esta aplicação ativa automaticamente os seguintes plug-ins: • Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) • Gestão de habilidades (com.snc.skills_management) • Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) • Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke) • Inteligência preditiva - Inteligência para tarefas (com.glide.platform_ml_task) • Central de administração do Inteligência de tarefas (com.sn_ti_admin)
Configure a lista de casos e o formulário de caso para exibir os campos de análise de sentimento.	O recurso de análise de sentimento adiciona os seguintes campos: • **Sentimento original** • **Sentimento atual** • **Sentimento ao longo do 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.

Etapas de configuração da análise de sentimento

Etapa	Descrição
	Configure esses campos para cada uma das seguintes interfaces conforme necessário: • Espaço configurável do Customer Service Management • CSM Agent Workspace • IU principal Interface da plataforma
Use Console do administrador do Inteligência para tarefas para criar e implantar um modelo de sentimento.	Consulte Crie um modelo para prever o sentimento do caso .

Configurar campos de análise de sentimento

O recurso de análise de sentimento usa os seguintes campos para exibir informações de previsão de sentimento na lista de casos e no formulário de caso:

- Sentimento original
- Sentimento atual
- Sentimento ao longo do tempo

Adicione os campos de sentimento às exibições da lista de casos e ao formulário Caso para Espaço configurável do CSM, Espaço do agente do CSM e IU principal.

- Em Espaço configurável do CSM, esses campos aparecem como valores secundários no cabeçalho do formulário configurável. Você pode configurar valores secundários para serem exibidos abaixo do valor primário na parte superior do formulário ou na guia Informações do registro no painel lateral contextual. (Para obter mais informações, consulte Exiba a faixa de opções do formulário e os valores secundários do cabeçalho do formulário no painel lateral contextual .)
- Em Espaço do agente do CSM, Esses campos aparecem no cabeçalho do formulário Caso.
- Em IU principal, Esses campos aparecem no formulário Caso.

Campos de análise de sentimento

Campo	Descrição
Sentimento original	O sentimento previsto quando um caso é criado. Os valores deste campo incluem: • Positivo • Neutro • Negativo
Sentimento atual	A previsão de sentimento mais recente para o caso. Esta previsão é avaliada quando um caso é criado e atualizado. Os valores deste campo incluem:

Tradução automática

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

Campos de análise de sentimento

Campo	Descrição
	• Positivo • Neutro • Negativo Quando um caso é criado, o **Sentimento original** e. **Sentimento atual** são atribuídos com o mesmo valor. Quando um caso é atualizado, o **Sentimento original** permanece o mesmo e o. **Sentimento atual** é atualizado com a previsão mais recente.
Sentimento ao longo do tempo	Um indicador de tendência que reflete a mudança no sentimento como um caso é atualizado. Os valores deste campo incluem: • Melhorando • Neutro • Piorando Este campo requer um mínimo de duas previsões de sentimento para calcular um valor.

Configure campos de sentimento para o Espaço do agente do CSM

Para adicionar os campos de sentimento à lista de casos:

1. Insira **sys_aw_list.list** no navegador de aplicações e pressione **Insira** .
2. Clique em **Todos** Na tabela Caso [sn_customerservice_case].
3. Clique no ícone de cadeado ao lado de **Colunas** campo.
4. Selecione e mova os campos de sentimento do **Disponível** coluna para **Selecionado** coluna.
5. Clique no ícone de cadeado novamente.
6. Clique em **Atualizar**.

Para adicionar os campos de sentimento ao cabeçalho do formulário Caso:

1. Selecione **CSM Workspace** como o escopo da aplicação.
2. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Cabeçalho do formulário de UX**.
3. Na coluna Tabela da lista Cabeçalhos de formulário, selecione **sn_customerservice_case** .

   Se estiver adicionando campos de sentimento para um tipo de caso, selecione a tabela de tipo de caso que estende a tabela de caso.
4. Clique em **Novo** Na lista relacionada Valores secundários.
5. Selecione o campo de sentimento desejado em **Campo** e clique **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.

6. Repita a etapa 5 para os campos de sentimento restantes.
7. Clique em **Atualização** No formulário Cabeçalho do formulário.

Configure campos de sentimento para o Espaço configurável do CSM

Para adicionar os campos de sentimento à lista de casos:

1. Insira **sys_ux_list.list** no navegador de aplicações e pressione **Insira** .
2. Clique em **Todos** Na tabela Caso [sn_customerservice_case].
3. Clique no ícone de cadeado ao lado de **Colunas** campo.

   Se estiver adicionando campos de sentimento para um tipo de caso, selecione a tabela de tipo de caso que estende a tabela de caso.

4. Selecione e mova os campos de sentimento do **Disponível** coluna para **Selecionado** coluna.
5. Clique no ícone de cadeado novamente.
6. Clique em **Atualizar**.

Para adicionar os campos de sentimento ao cabeçalho do formulário Caso:

1. Selecione **CSM Workspace** como o escopo da aplicação.
2. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Cabeçalho do formulário de UX**.
3. Na coluna Tabela da lista Cabeçalhos de formulário, selecione **sn_customerservice_case** .
4. Clique em **Novo** Na lista relacionada Valores secundários.
5. Selecione o campo de sentimento desejado em **Campo** e clique **Enviar** .
6. Repita a etapa 5 para os campos de sentimento restantes.
7. Na lista Configurações do cabeçalho de UX, clique em **Editar** .
8. Em **Coleção** campo, adicionar **Configuração do cabeçalho do espaço configurável do CSM/ FSM** .
9. Clique em **Atualização** No formulário Cabeçalho do formulário.

Configurar campos de sentimento para IU principal

Para adicionar os campos de sentimento à lista de casos:

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Tudo**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da lista e selecione a exibição de lista desejada.
3. Clique com o botão direito do mouse em qualquer cabeçalho de coluna e selecione **Configurar** > **Layout de Lista**.
4. Selecione e mova os campos do **Disponível** coluna para **Selecionado** coluna.
5. Clique em **Salvar**.

Para adicionar os campos de sentimento ao formulário Caso:

Tradução automática

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

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Tudo**.
2. Abra um caso.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
4. Selecione e mova os campos do **Disponível** coluna para **Selecionado** coluna.
5. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Análise de sentimento

Configurar detecção de idioma

Ative os plug-ins e fluxos necessários para usar o recurso de detecção de idioma.

Para obter mais informações sobre os idiomas compatíveis com a detecção de idioma, consulte este tópico: Languages supported by Task Intelligence .

Siga as etapas na tabela abaixo para configurar o recurso de detecção de idioma para casos.

Etapas de configuração de detecção de idioma

Etapa	Descrição
Certifique-se de que sua instância esteja configurada para Inteligência preditiva (PI).	A Inteligência preditiva é um recurso da plataforma da ServiceNow que fornece uma camada de inteligência artificial, que serve como uma estrutura para modelos de aprendizado de máquina. Para obter mais informações, consulte: • Inteligência preditiva • Soluções de aprendizado de máquina para Customer Service Management
Ative a aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task).	A aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente permite que os clientes aproveitem os algoritmos de aprendizado de máquina no Customer Service Management. O recurso de análise de sentimento está incluído com esta aplicação. Esta aplicação ativa automaticamente os seguintes plug-ins: • Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) • Gestão de habilidades (com.snc.skills_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.

Etapas de configuração de detecção de idioma

Etapa	Descrição
	• Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) • Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke) • Inteligência preditiva - Inteligência para tarefas (com.glide.platform_ml_task) • Central de administração do Inteligência de tarefas (com.sn_ti_admin)
Ative o tradutor da ServiceNow.	Para ativar o tradutor: 1. Navegar até **Tradução dinâmica** > **Configurações de tradutor**. 2. Selecione ServiceNow na lista de configurações. 3. Habilite o. **Ativo** marque a caixa e clique em **Atualização** .

Tópicos relacionados

Detecção de idioma

Configurar Inteligência de documentos para Atendimento ao cliente

Habilite o Document Intelligence para Atendimento ao cliente e crie casos de uso para extrair dados.

Etapas de configuração da Inteligência de documentos para Atendimento ao cliente

Etapa	Descrição
Certifique-se de que sua instância esteja configurada para Inteligência preditiva (PI).	A Inteligência preditiva é um recurso da plataforma da ServiceNow que fornece uma camada de inteligência artificial, que serve como uma estrutura para modelos de aprendizado de máquina. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .
Ative a aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task).	A aplicação Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente permite que os clientes criem casos de uso para Inteligência de documentos e extraiam informações relevantes de arquivos PDF e de imagem. Esta aplicação ativa automaticamente os seguintes plug-ins:

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

Etapas de configuração da Inteligência de documentos para Atendimento ao cliente

Etapa	Descrição
	• Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) • Gestão de habilidades (com.snc.skills_management) • Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) • Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke) • Inteligência preditiva - Inteligência para tarefas (com.glide.platform_ml_task) • Central de administração do Inteligência de tarefas (com.sn_ti_admin)
Ativar a aplicação Administrador do Inteligência de documentos (com.snc.docintel_admin)	A aplicação Administrador do Inteligência de documentos permite que os clientes criem e configurem casos de uso para extrair dados. Ativar esta aplicação ativa automaticamente as propriedades e os fluxos usados pelo Document Intelligence para Atendimento ao cliente.
(Opcional) Configure a propriedade do sistema sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types.	Os tipos de anexo compatíveis com Inteligência de documentos incluem: • imagem/png • imagem/jpeg • aplicação/pdf Você pode configurar a propriedade para usar um subconjunto desses tipos de anexo.
Use o DocIntel Admin Experience para criar um ou mais casos de uso.	• Crie um caso de uso que identifique as informações a serem extraídas de anexos de e-mail e caso. • Defina os campos a serem extraídos. • Selecione as condições para um caso de uso que informam ao recurso Inteligência de documentos quando executar. Para obter mais informações, consulte Crie um caso de uso do Document Intelligence .

Tradução automática

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

Inteligência de documentos para tipos de caso

Ao criar um tipo de caso que estende a tabela case [sn_customerservice_case], você precisa configurar o. **Revise no DocIntel** Ação de IU para a tabela de tipo de caso.

Tópicos relacionados

Document Intelligence para Atendimento ao cliente

Revise e envie os valores previstos pela Inteligência de documentos

Inteligência para documentos

Crie um modelo para prever campos de registro

Crie e treine um modelo para prever campos para registros de caso e interação.

Antes de começar

Função necessária: Ml_admin, admin

Sobre esta tarefa

O modelo de previsão de campo é um guia que inclui algumas configurações recomendadas. Você pode usar essas configurações, como os campos de entrada recomendados, ou adicionar suas próprias preferências.

Você pode criar e treinar vários modelos de previsão de campo para casos, tipos de caso e interações.

Configure seu modelo

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração** Para acessar o Console do administrador do Inteligência para tarefas.
2. Selecione **Configurar modelo** neste modelo: **Prever opções de campo para reduzir o tempo de tratamento** .

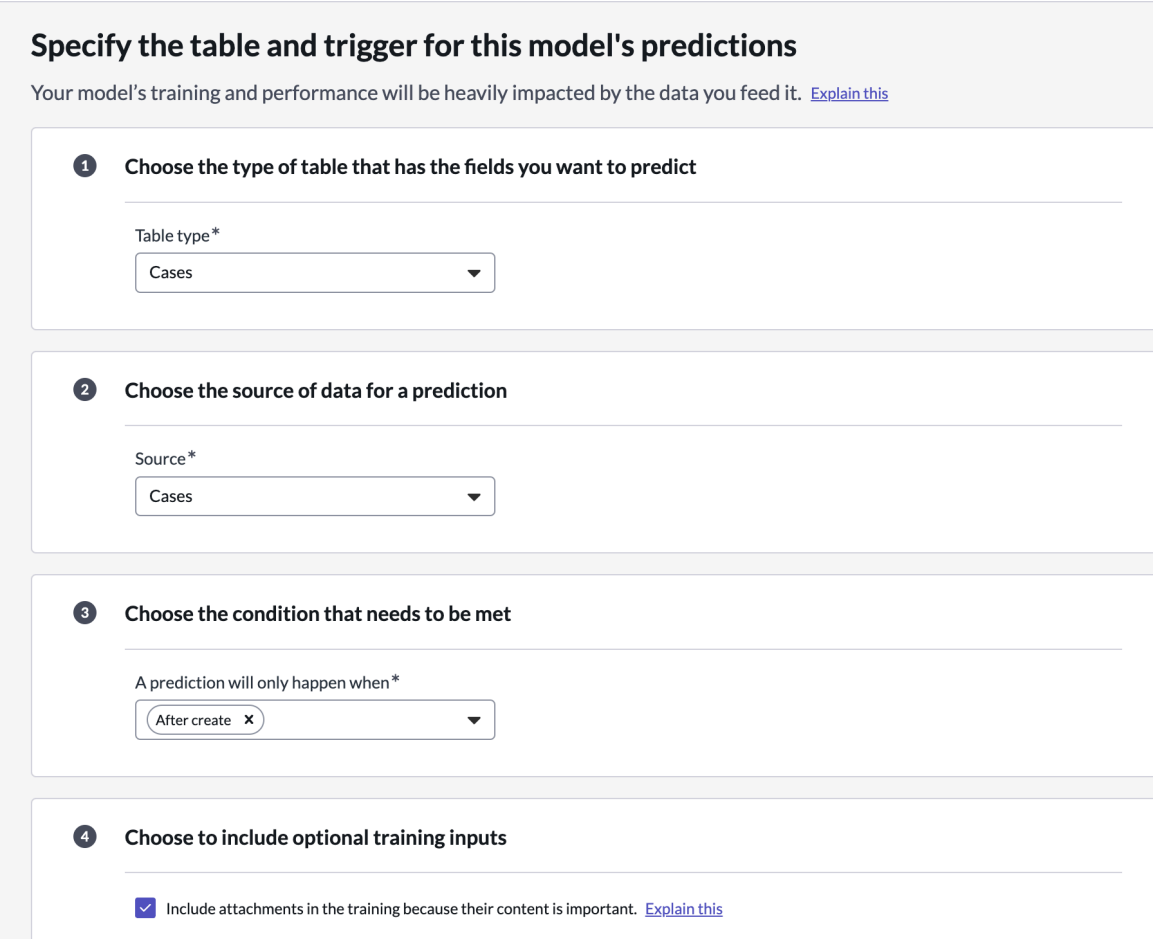
   Abre o modelo e exibe a primeira das cinco páginas. Cada página no modelo faz perguntas e ajuda você a selecionar as informações necessárias para criar um modelo eficaz.

Definir o propósito

Selecione a tabela e o gatilho para as previsões do 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.



O modelo pode prever o caso ou os campos de interação quando um novo e-mail do cliente chegar ou quando uma interação for criada. Baseie sua decisão nos dados que seu modelo deve usar para fazer as previsões.

Selecione a tabela e o gatilho	
Escolha o tipo de tabela que tem os campos que você deseja prever	Selecione o tipo de tabela: • Casos • Interações O modelo usa dados da tabela selecionada para fazer previsões.
Escolha o momento ou canal que deve acionar uma previsão	Selecione o gatilho para a previsão: • Casos • E-mails • Interações
Escolha incluir entradas de treinamento opcionais	Habilite a caixa de seleção para incluir anexos ao treinar o 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.

Selecione a tabela e o gatilho

	Anexos de e-mail e registro podem ter informações úteis para rotear registros corretamente.

1. Escolha um tipo de tabela para o modelo.
2. Escolha o gatilho de previsão.
3. Se desejar, habilite a caixa de seleção para incluir dados de anexo.

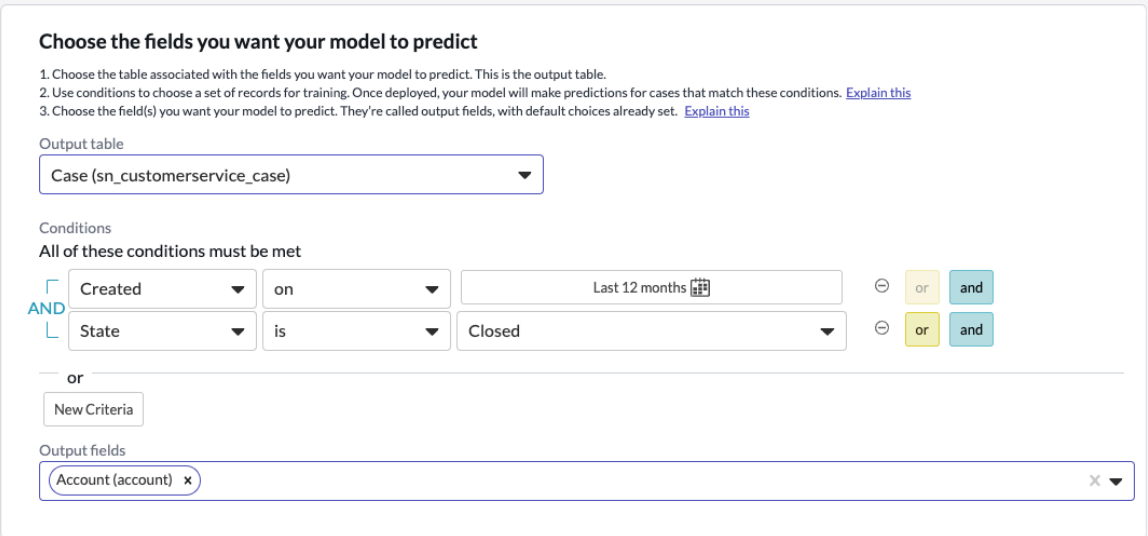
   Inclua texto de e-mail ou anexos de registro se essas informações forem úteis para fazer previsões. O modelo pode avaliar os dados do anexo, junto com o e-mail ou o texto do registro, para fazer previsões.
4. Selecione **Salvar e continuar**.

Treinar seu modelo

Selecione os campos de entrada e os campos de saída para que seu modelo possa aprender padrões. Campos de saída são os campos que você deseja que o modelo preveja. Campos de entrada são os campos que o modelo usa para fazer previsões.

Selecionar essas informações informa ao modelo o que procurar durante o treinamento.

Nota:
Você pode usar as configurações recomendadas ou selecionar diferentes.



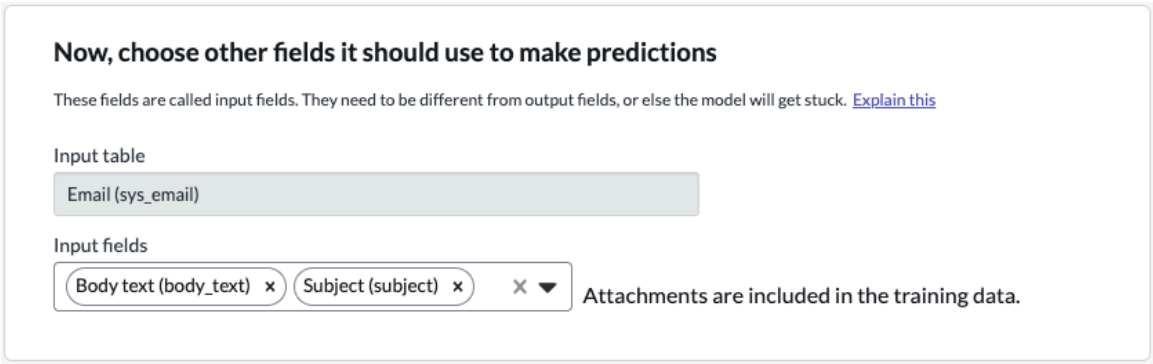
1. Forneça um nome para o modelo.
2. Escolha a tabela de saída e os campos de saída para o modelo prever.
3. Selecione Condições para escolher um conjunto de registros para treinamento.

   As condições selecionadas determinam como o modelo é treinado e atuam como um filtro para as condições que um registro deve atender para que as previsões sejam feitas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 campos nos dados de treinamento que o modelo deve usar para fazer as previsões (campos de entrada).



5. Escolha os campos de entrada.
6. Revise o número resultante de casos nos dados de treinamento com base nas condições selecionadas.

   O modelo precisa de um mínimo de 500 registros para um treinamento eficaz. Se este número mínimo não estiver disponível, tente selecionar condições diferentes.

7. Selecione **Iniciar treinamento**.

   O treinamento pode levar algum tempo, especialmente se você estiver treinando o modelo em uma grande quantidade de dados. Você pode solicitar que o sistema envie um e-mail quando o treinamento for concluído.

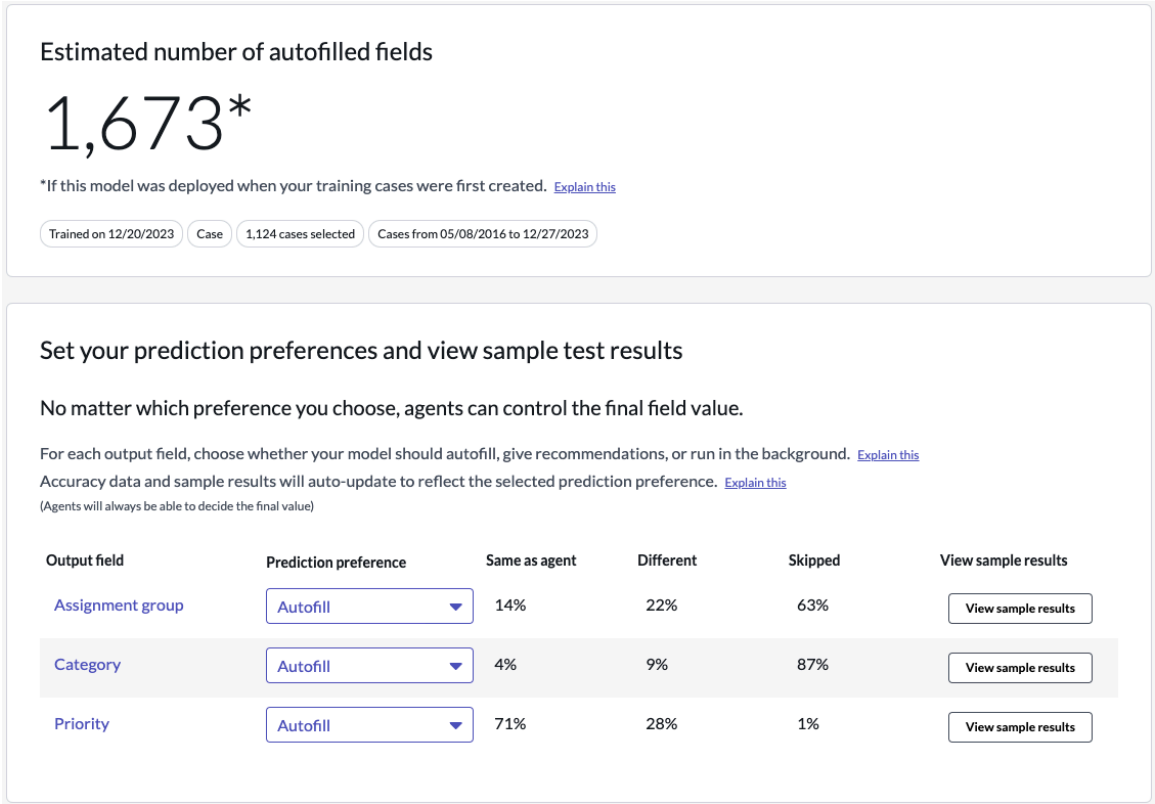
Avaliar seu modelo

Avalie os resultados do treinamento e exiba resultados de amostra para os campos previstos. A revisão dos resultados permite visualizar o desempenho do seu modelo após a implantação.

Selecione a preferência de previsão para cada campo. O modelo fornece opções flexíveis para preencher automaticamente valores de campo, fornecer recomendações para valores de campo, monitorar somente ou desativar previsões, dependendo da sensibilidade desses 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.



1. Selecione a **Preferência de previsão** de cada campo habilitado.

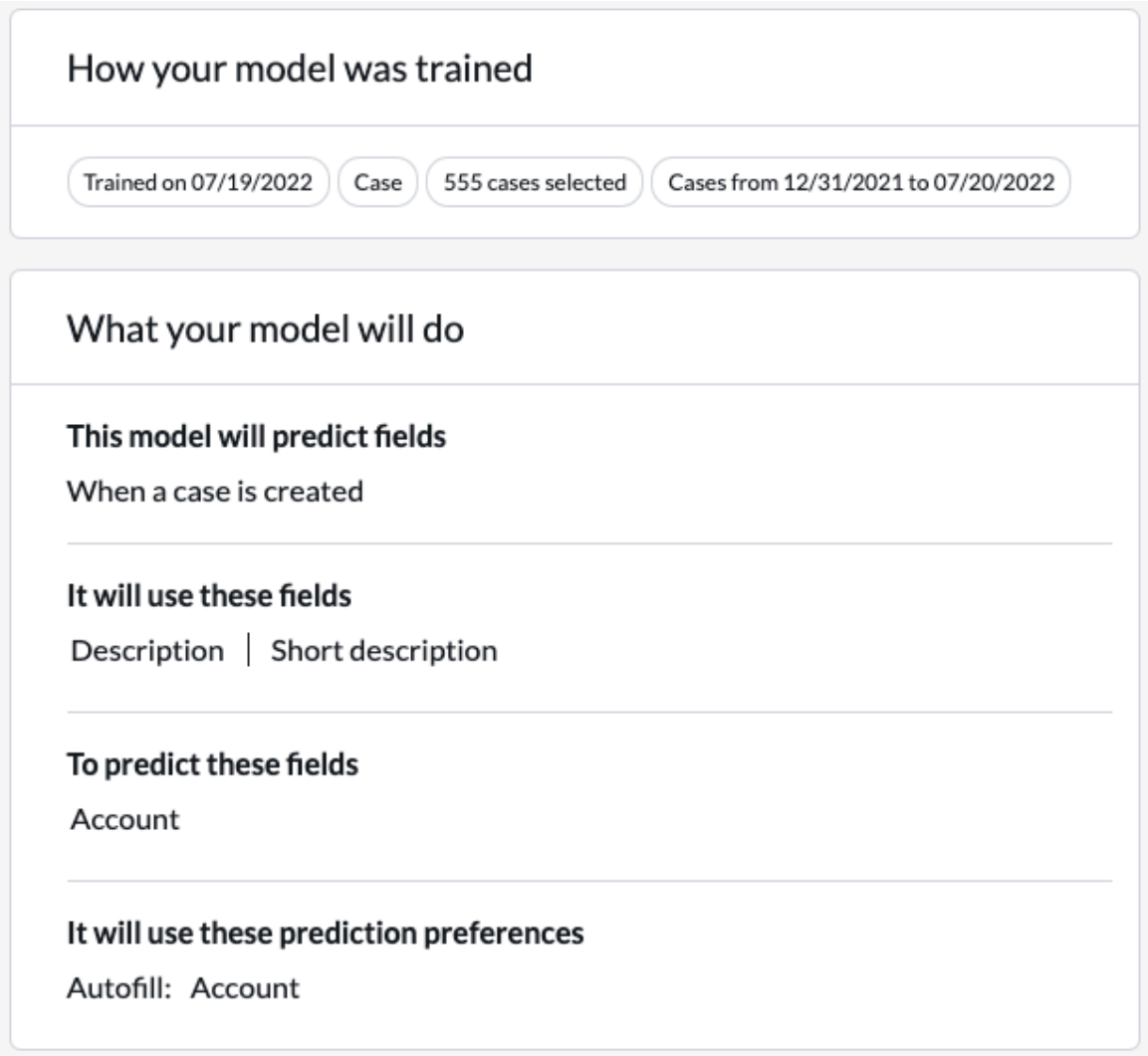
Preenchimento automático	Adiciona o melhor valor previsto ao campo no registro.
Recomendações	Mostra o valor recomendado em uma mensagem abaixo do campo.
Somente monitoramento	O sistema faz as previsões de campo e armazena as informações no Histórico de previsões, mas não adiciona nenhuma informação aos registros de caso.
Desative as previsões	Desativa as previsões para o campo.

2. Selecione **Exibir resultados de amostra** para ver resultados de amostra para cada campo previsto.
3. Selecione **Salvar e continuar**.

Implantar seu modelo

Revise suas escolhas nas páginas anteriores e as informações sobre como o modelo foi treinado. Em seguida, você pode selecionar **Implantar** para implantar o modelo.

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



Crie um modelo para prever o sentimento do caso

Edite e teste o modelo de sentimento pré-treinado para prever sentimento para casos de atendimento ao cliente.

Antes de começar

Função necessária: Ml_admin, admin

Sobre esta tarefa

O modelo de sentimento do caso é pré-treinado com um grande conjunto de dados para aprender padrões de comunicação. Selecione um conjunto de registros para testar o modelo e exibir os resultados antes de implantar.

Configure seu modelo

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração** Para acessar o Console do administrador do Inteligência para tarefas.
2. Selecione **Editar modelo** neste modelo: **Prever o sentimento do caso para melhorar o CSAT** .

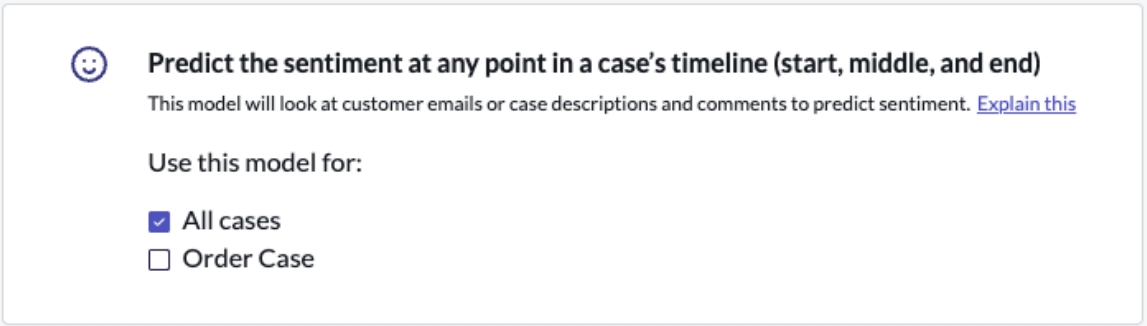
   Abre o modelo e exibe a primeira das cinco páginas. Cada página no modelo faz perguntas e ajuda você a selecionar as informações necessárias para criar um modelo eficaz.

Tradução automática

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

Informe ao modelo quando você quiser que ele faça previsões.



O modelo de sentimento é pré-treinado com um grande conjunto de dados para entender os padrões de comunicação. Esses dados vêm de e-mails de clientes e de descrições e comentários de casos.

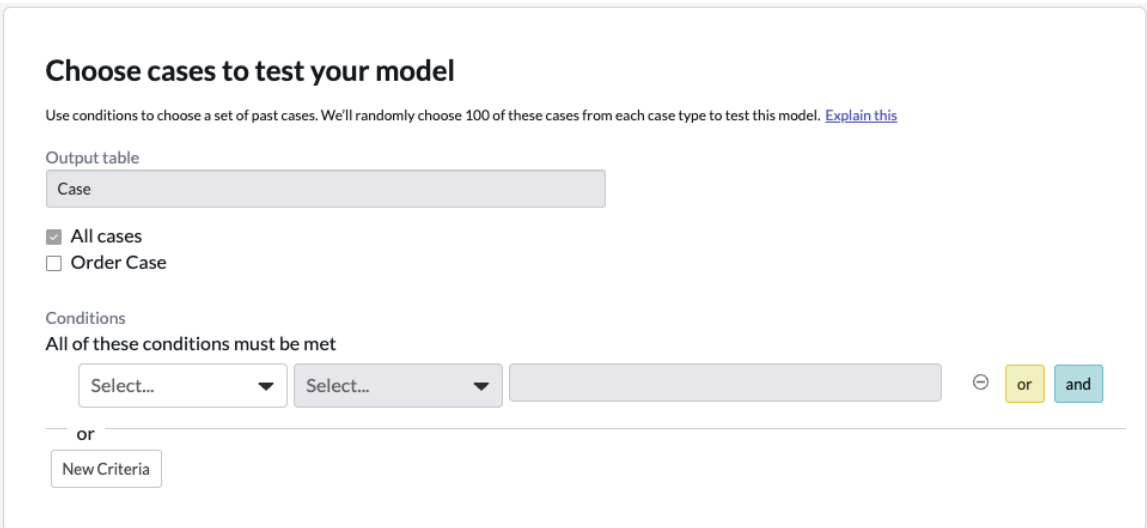
1. Selecione a tabela que contém os registros a serem testados.

   Selecione **Todos os casos** Para testar registros na tabela de casos ou selecionar uma tabela de tipo de caso.

2. Selecione **Salvar e continuar**.

Teste seu modelo

Escolha os casos a serem usados para testar o modelo.



Selecionar essas informações informa ao modelo que tipo de registros usar para testes. Quando o modelo é implantado, ele prevê o sentimento em todos os registros na tabela que correspondem às condições selecionadas.

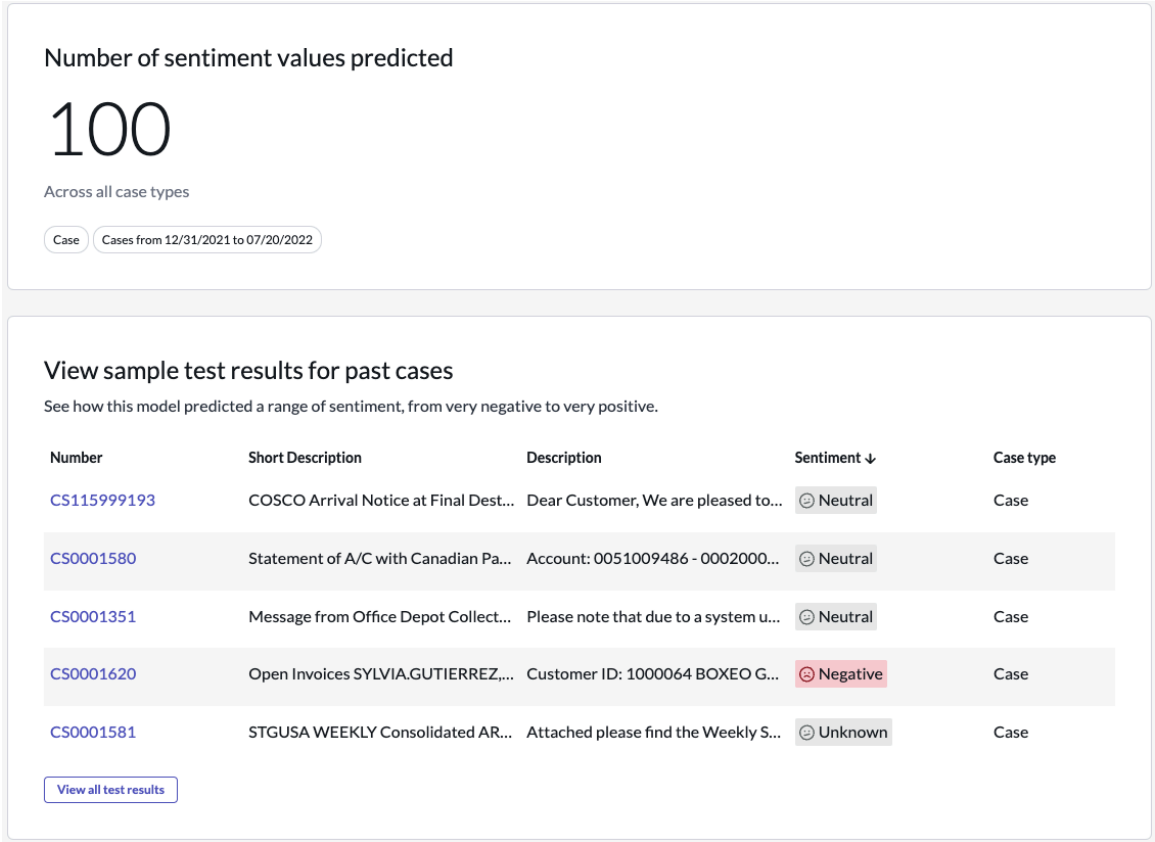
1. Use condições para escolher um conjunto de registros para teste.
2. Selecione **Iniciar teste** .

Avaliar seu modelo

Avalie os resultados do teste e exiba resultados de amostra de casos anteriores.

Tradução automática

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

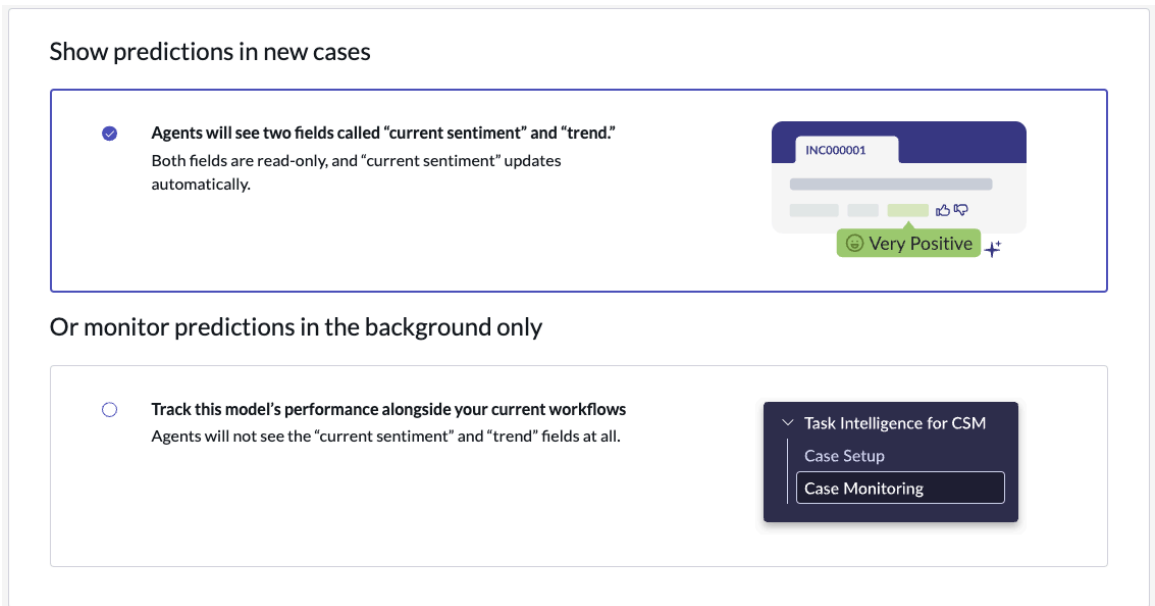


A revisão dos resultados permite visualizar o desempenho do seu modelo após a implantação.

1. Selecione **Exibir todos os resultados do teste** para ver uma lista de resultados.
2. Selecione **Salvar e continuar**.

Definir suas preferências

Diga ao modelo como você deseja usar as previsões de sentimento.



Tradução automática

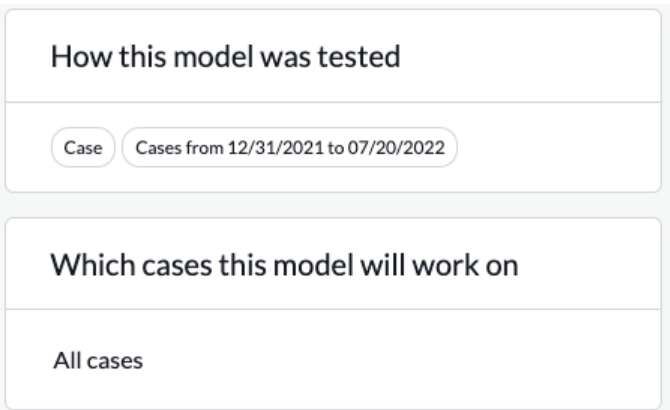
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

1. Exiba previsões no **Sentimento atual** e. **Sentimento ao longo do tempo** campos.
2. Se desejar, você pode executar o modelo somente em segundo plano.

   Com esta opção, o sistema faz as previsões e armazena as informações no Histórico de previsões, mas não adiciona nenhuma informação aos registros de caso.
3. Selecione **Salvar e continuar**.

Implantar seu modelo

Revise suas escolhas das páginas anteriores. Em seguida, você pode selecionar **Implantar** para implantar o modelo.



Crie um modelo para detectar o idioma do caso

Edite e teste o modelo pré-treinado para detectar o idioma usado para criar casos de atendimento ao cliente.

Antes de começar

Função necessária: ti_admin, admin

Sobre esta tarefa

O modelo de detecção de idioma é um modelo pré-treinado. Selecione um conjunto de registros para testar o modelo e exibir os resultados antes de implantar.

Usar o modelo de detecção de idioma habilita automaticamente o fluxo de detecção de idioma do caso do Inteligência para tarefas e o. *`sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled`*propriedade.

Pré-requisito

- Ative o plug-in I18N: Internationalization
- Habilite o tradutor da ServiceNow.

Para obter mais informações, consulte Configurar detecção de idioma .

Tradução automática

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

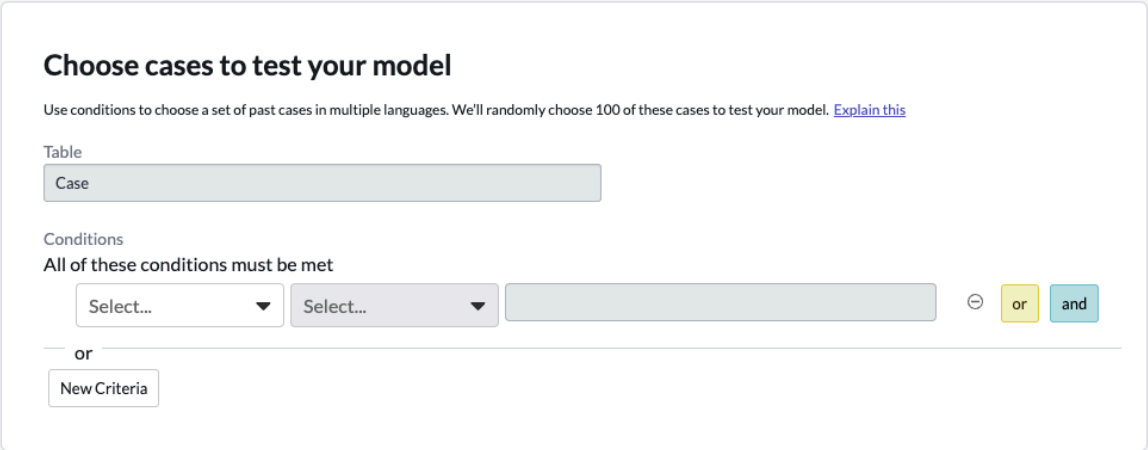
Configure seu modelo

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração** Para acessar o Console do administrador do Inteligência para tarefas.
2. Selecione **Editar modelo** neste modelo: **Preveja o idioma do caso para melhorar as atribuições** .

   Abre o modelo e exibe a primeira das quatro páginas. Cada página no modelo faz perguntas e ajuda você a selecionar as informações necessárias para criar um modelo eficaz.

Teste seu modelo

Escolha os casos a serem usados para testar o modelo.



Selecionar essas informações informa ao modelo quais registros usar para testes. Quando o modelo é implantado, ele prevê o idioma em todos os registros na tabela que correspondem às condições selecionadas.

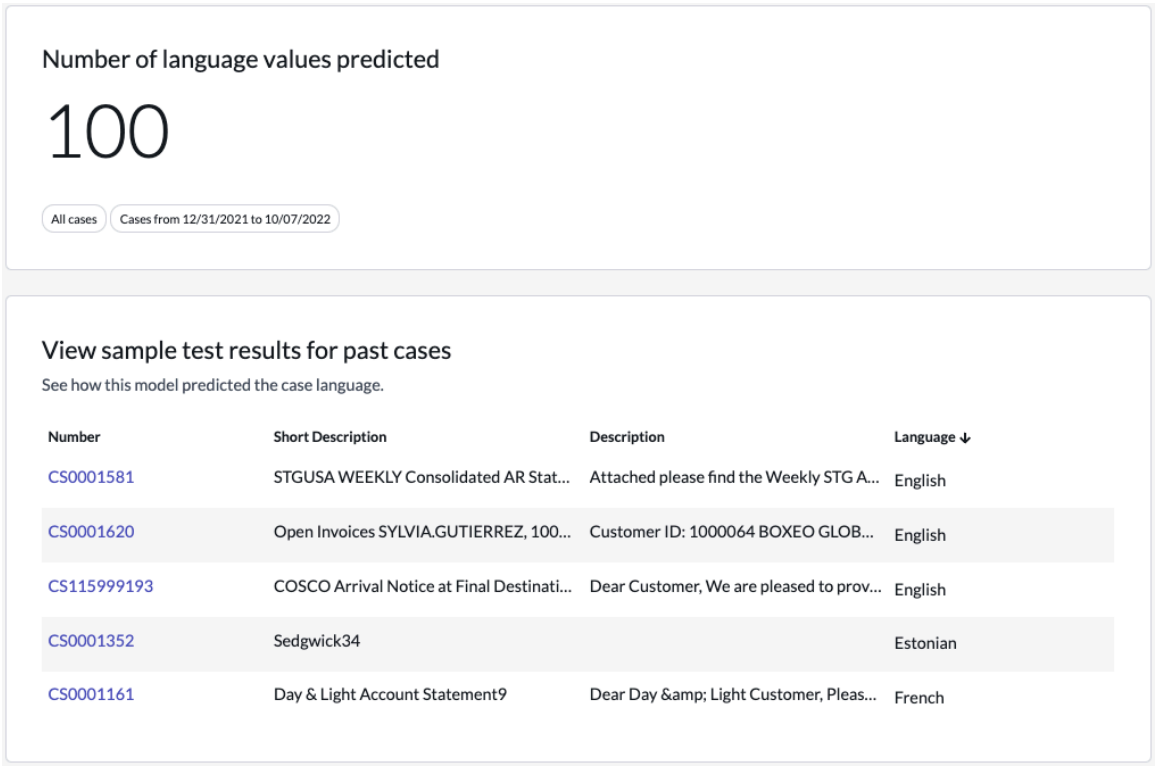
1. Use condições para escolher um conjunto de registros para teste.
2. Selecione **Iniciar teste** .

Avaliar seu modelo

Avalie os resultados do teste e exiba resultados de amostra de casos anteriores.

Tradução automática

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



A revisão dos resultados permite visualizar o desempenho do seu modelo após a implantação.

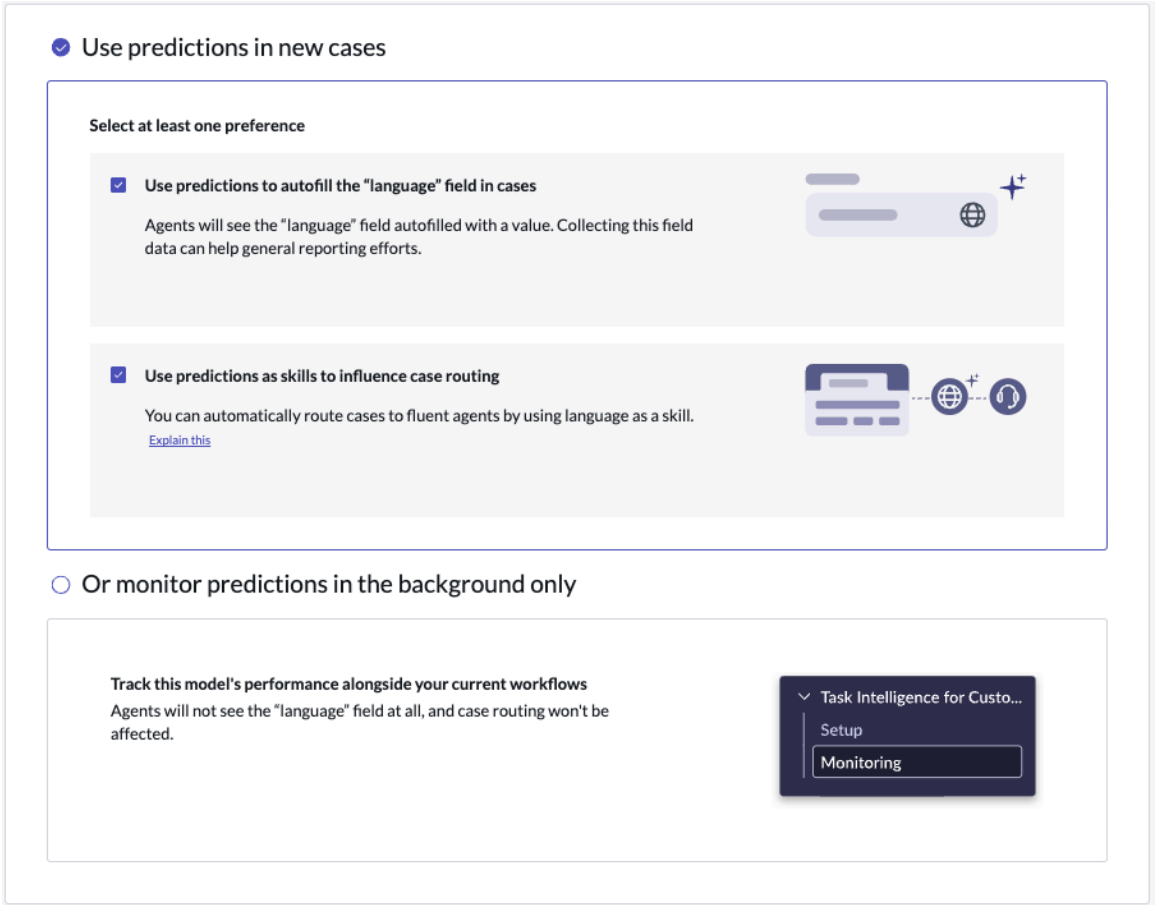
1. Selecione **Exibir todos os resultados do teste** para ver uma lista de resultados.
2. Selecione **Salvar e continuar**.

Definir suas preferências

Diga ao modelo como você deseja usar as previsões de idioma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Use previsões em novos casos.
   a. Adicione o idioma previsto no **Idioma** em casos.
   b. Use a previsão de idioma como uma habilidade para ajudar no roteamento de caso (adicione a habilidade de idioma à tabela Habilidades da tarefa para o registro de caso).
2. Se desejar, você pode executar o modelo somente em segundo plano.

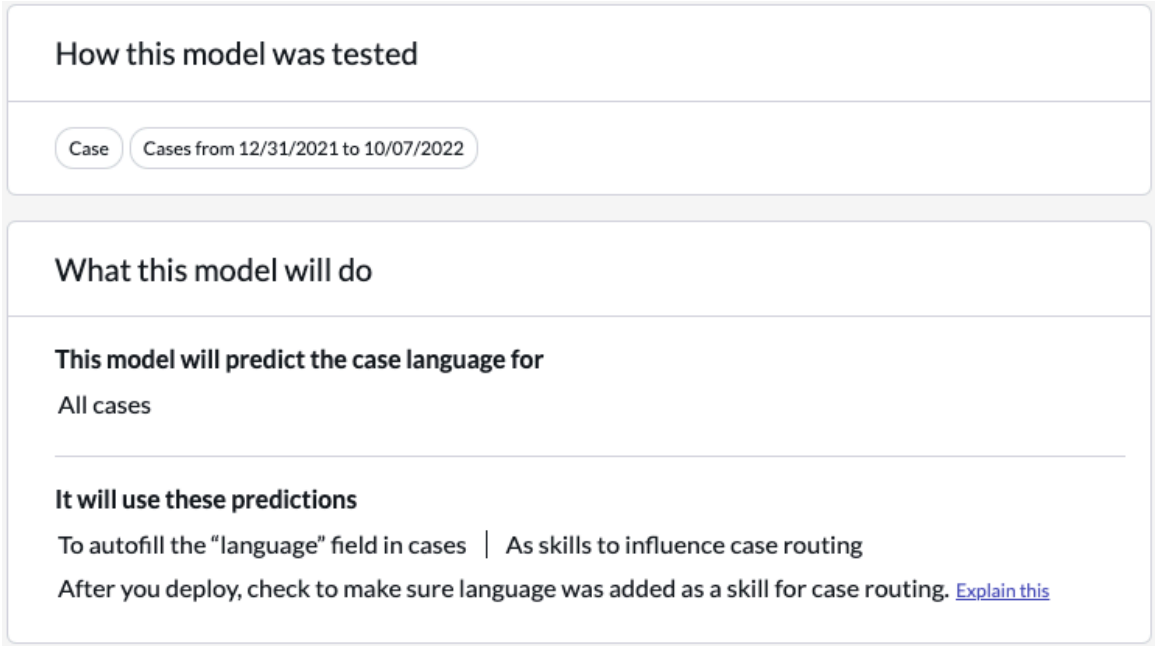
   Com esta opção, o sistema faz as previsões de idioma e armazena as informações no Histórico de previsões, mas não adiciona nenhuma informação aos registros de caso.
3. Selecione **Salvar e continuar**.

Implantar seu modelo

Revise suas seleções das páginas anteriores. Em seguida, você pode selecionar **Implantar** para implantar o 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.



Crie um caso de uso do Document Intelligence

Crie um caso de uso que identifique as informações a serem extraídas de anexos de e-mail e caso e determine como os usuários com funções de agente CSM interagem com os valores extraídos no espaço Inteligência de documentos.

Antes de começar

Função necessária: sn_csm_ml_task.ti_analyst, sn_csm_ml_task.ti_admin, admin

Sobre esta tarefa

Um caso de uso contém a lista de campos a serem extraídos de anexos e um mapeamento desses campos para campos na tabela Caso ou em uma tabela de tipo de caso. Ele também contém um modo de extração que controla como os valores dos campos extraídos são adicionados ao caso.

Os casos de uso incluem as seguintes informações.

Campos e descrições do formulário de caso de uso

Informações do caso de uso	Descrição
Campos	Configure a lista de campos para prever um caso de uso. Um campo é uma única informação a ser extraída de um documento. Por exemplo, a data em um documento.
Documentar tarefas	Crie uma tarefa de documento e inclua anexos usados para treinar o modelo de Inteligência de documentos para identificar as informações corretas.
Integrações	Selecione as condições para um caso de uso que informam ao recurso Inteligência de documentos quando executar.

Pré-requisito

- Ativar Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task).
- Ativar Administrador do Inteligência de documentos (com.snc.docintel_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.

Para obter mais informações, consulte Configurar Inteligência de documentos para Atendimento ao cliente .

Acesse a DocIntel Admin Experience

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração** Para abrir o Console do administrador do Inteligência para tarefas.
2. Na seção Explorar aplicações relacionadas do console, selecione **Abra o DocIntel** No cartão Inteligência de documentos para abrir a experiência do administrador do DocIntel.

Criar um caso de uso

Crie um caso de uso para identificar um documento ou conjunto de documentos a serem processados juntos na Inteligência de documentos. Com o Document Intelligence para Atendimento ao cliente, o Lista de casos de uso No DocIntel Admin Experience usa um filtro padrão com uma condição OU para mostrar casos de uso para:

- Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente -ou-
- MLUC: MLUC CSM-00003

Para criar um caso de uso:

1. Selecione **Casos de uso** No cabeçalho DocIntel Admin.
2. Selecione **Novo caso de uso** Na lista Casos de uso.
3. Na janela pop-up Definir um novo caso de uso, insira as seguintes informações.

Defina uma nova janela pop-up de caso de uso

Campo	Definição
Nome	O nome do caso de uso.
Localização dos dados extraídos	A tabela que contém os registros a serem preenchidos automaticamente com dados extraídos de anexos. Defina este campo como o caso ou o tipo de caso relevante para o seu caso de uso.
Modo de extração definido por padrão	O modo de extração determina como os resultados são exibidos para os agentes no espaço Inteligência de documentos. O administrador do DocIntel começa mostrando os resultados de cada caso de uso como recomendações.

4. Selecione **Salvar** Para adicionar o caso de uso à lista de casos de uso.

Defina os campos a serem extraídos

Depois de criar um caso de uso, selecione os campos que você deseja extrair. Você pode selecionar um ou mais campos para um caso de uso. Esses campos podem ser do tipo texto ou booliano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Os campos a serem extraídos já devem existir na tabela de destino do caso de uso. Se os campos não existirem na tabela de destino, adicione-os à tabela e conclua esta etapa.

1. Selecione um caso de uso na lista Casos de uso.
2. Selecione a guia Campos.

   Esta guia lista os campos que foram selecionados para extração para o caso de uso.
3. Selecione **Defina seus campos** .

   Se você já tiver definido um ou mais campos e quiser adicionar outro campo, selecione **Novo campo** .
4. Preencha os campos na janela pop-up Definir um novo campo.

Definir uma nova janela pop-up de campo

Campo	Definição
Caso de uso	[Somente leitura] O caso de uso associado a este registro de campo.
Nome do Campo	O nome de exibição do campo a ser extraído conforme ele aparece no espaço Inteligência de documentos.
Tipo de campo	O tipo de campo (por exemplo, um campo de texto ou uma opção de caixa de seleção). O tipo de campo será somente leitura se você adicionar este campo a um grupo de campos. O tipo de campo é o que for designado para o grupo. Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Consulte Data normalization .
É campo obrigatório	[Somente campos de texto e número] Os campos obrigatórios não podem ser deixados em branco ou não revisados.
Adicionar campo	Selecione o grupo de campos ao qual você deseja adicionar o campo.
Tabela de destino	[Somente leitura] A tabela que armazena os resultados de processamento de documentos para este caso de uso.
Campo de destino	Campo na tabela de destino à qual você deseja alinhar este campo. Usado para interação. **Nota:** Você deve selecionar um caso de uso com uma tabela 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.

Campo	Definição
Definir vários campos	Se você estiver adicionando mais de um campo ao caso de uso, habilite esta caixa de seleção para manter a janela pop-up exibida na tela.

5. Selecione **Adicionar campo** .

   O sistema adiciona a definição do campo à lista Campos.

Criar uma tarefa de documento

As tarefas de documento incluem documentos anexados que são usados para treinar o modelo a identificar e extrair as informações corretas.

1. Selecione um caso de uso na lista Casos de uso.
2. Selecione a guia Tarefas de documento.

   Esta guia lista as tarefas que foram criadas para o caso de uso.

3. Selecione **Crie uma tarefa de documento** .

   Se você já criou uma ou mais tarefas e deseja adicionar outra tarefa, selecione **Nova tarefa de documento** .

4. Na janela pop-up Criar a tarefa de documento, insira um **Nome da tarefa do documento** .
5. Selecione **Adicionar arquivo** para adicionar um ou mais anexos.
6. Selecione o arquivo e, em seguida, selecione **Aberto** .
7. Na janela pop-up Carregar um arquivo, selecione **Upload** .
8. Na janela pop-up Criar a tarefa de documento, selecione **Adicionar extração** .

   O sistema adiciona a tarefa à lista Tarefas de documento e o Inteligência de documentos inicia o processo de extração de dados, o que pode levar um curto tempo para ser concluído.

   - Quando o processo de extração estiver concluído, o **Processado** o campo está definido como verdadeiro.
   - Quando os valores forem extraídos do documento, o **Status** O campo está definido como Concluído.

9. Abra a tarefa e selecione **Abra no Inteligência de documentos** para exibir a tarefa no Espaço de Inteligência de documentos .
10. Treine os campos extraídos para identificar os valores corretos.
    a. Se um valor de campo estiver correto: Coloque o cursor no campo e pressione Enter para confirmar o valor.
    b. Se um valor de campo estiver ausente: Selecione o valor na lista e pressione Retornar para confirmar o valor.
    c. Se um valor de campo estiver incorreto: Exclua o valor incorreto e digite os primeiros caracteres do valor correto. Quando o valor correto aparecer na lista, selecione-o e pressione Enter.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Se um valor de campo estiver incorreto e o valor correto não for exibido na imagem, selecione *Ausente no documento* da lista.

e. Selecione **Enviar**.

Crie uma integração

Selecione as condições para um caso de uso que informam ao recurso Inteligência de documentos quando executar.

Você pode criar uma ou mais integrações para um caso de uso. Se um caso de uso tiver mais de uma integração, o sistema usará a mais recente no tempo de execução.

Nota:
Ao criar uma integração, certifique-se de que **Criar fluxo** a caixa de seleção permanece desmarcada.

1. Selecione um caso de uso na lista Casos de uso.
2. Selecione a guia Integrações.

   Esta guia lista as integrações que foram criadas para o caso de uso.
3. Selecione **Configure sua primeira integração** .

   Se você já criou uma ou mais integrações, selecione **Adicionar integração** .
4. Na janela pop-up Criar integração, insira um nome para a integração.
5. Use o Construtor de condições para selecionar condições que informam ao recurso Inteligência de documentos quando prever valores.

   Em tempo de execução, o sistema identifica a definição de tarefa correta com base nesses filtros. A primeira definição de tarefa ativa que corresponde aos filtros do caso ou tipo de caso é selecionada.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Definir recursos gerais de Inteligência de documentos

As configurações gerais determinam como o recurso Inteligência de documentos exibe informações para os agentes. As configurações gerais se aplicam a todos os casos de uso.

1. Selecione **Configurações** No cabeçalho DocIntel Admin.
2. Habilite ou desabilite o. **Opção de correspondência exata** . Quando habilitada, a Inteligência de documentos exibe somente os valores candidatos que correspondem exatamente ao que o agente digita.
3. Habilite ou desabilite o. **Pontuação do candidato** para exibir pontuações de confiança para cada recomendação.
4. Selecione um layout para **Painéis laterais** .
5. Defina **Largura padrão do painel de extração** .
6. Defina **Largura padrão do painel de miniaturas** .
7. Selecione **Documento padrão para o painel de imagem** .

Para obter mais informações sobre as configurações gerais, consulte Configurar Inteligência de documentos .

Tradução automática

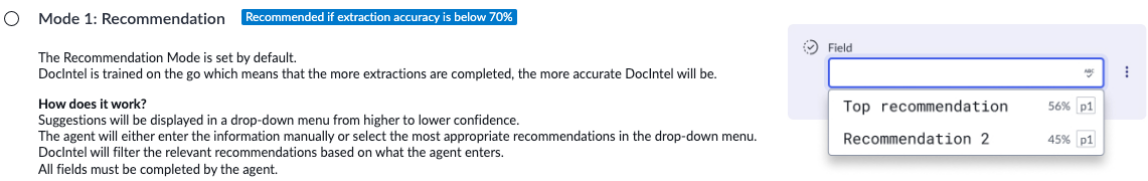
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Configure o modo de extração de dados

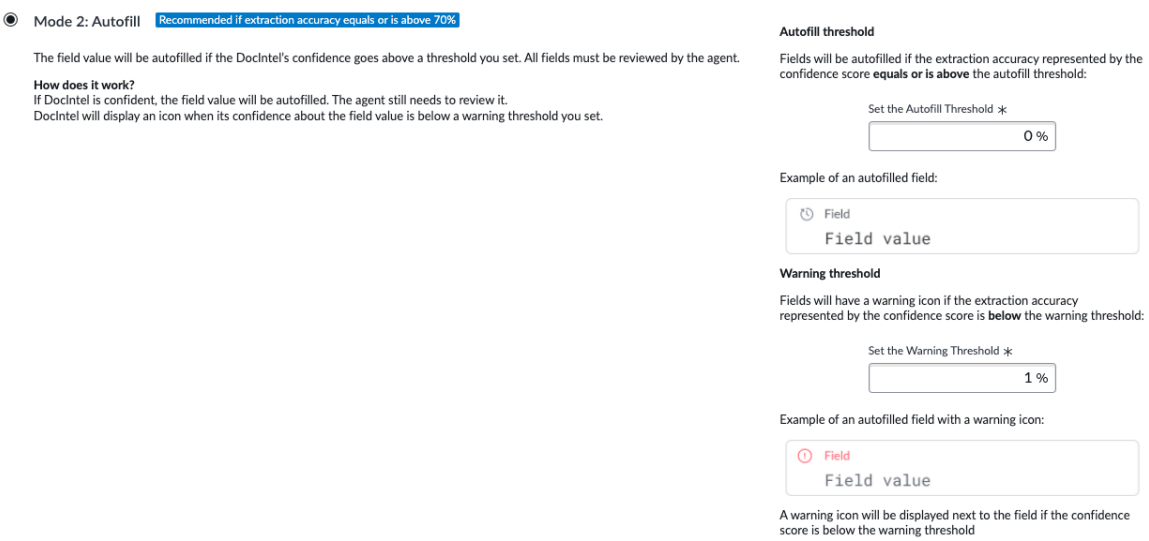
O modo de extração determina como o espaço Inteligência de documentos lida com os valores extraídos. Dois modos de extração estão disponíveis: Recomendação e Preenchimento automático.

- O modo de recomendação fornece recomendações para os campos extraídos no espaço Inteligência de documentos. Os agentes podem escolher o valor recomendado para um campo ou inserir um valor manualmente.
- O modo de preenchimento automático adiciona valores aos campos no espaço Inteligência de documentos se a confiança de extração for maior que **Limite de preenchimento automático** valor.

1. Selecione **Configurações** No cabeçalho DocIntel Admin.
2. Na coluna esquerda da página Configurações, expanda a lista Casos de uso e selecione um caso de uso.
3. Selecione **Modo de extração** .
4. Para usar o modo Recomendação, habilite **Modo 1: Recomendação** .



5. Para usar o modo Preenchimento automático, habilite **Modo 2: Preenchimento automático** .
   a. Insira um valor percentual em **Defina o Limite de preenchimento automático** campo.
   b. Insira um valor percentual em **Defina o Limite de aviso** campo.



Defina a configuração de verificação do agente

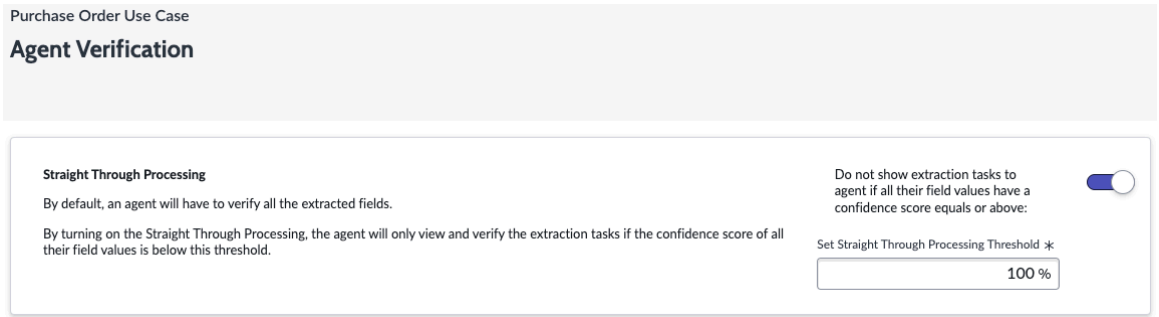
Por padrão, os agentes revisam e verificam os campos com valores extraídos de documentos anexados. Você pode habilitar o processamento direto para preencher automaticamente esses campos com valores extraídos. Quando habilitado, os agentes

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.

revisam e verificam as tarefas de extração somente se a pontuação de confiança de todos os valores de campo estiver abaixo do limite definido.

1. Na coluna esquerda da página Configurações, expanda a lista Casos de uso e selecione um caso de uso.
2. Selecione **Verificação do agente** .



3. Se desejar, habilite **Processamento direto** .
4. Insira um valor percentual em **Limite de processamento direto** campo.

Crie um modelo para prever incidentes semelhantes em aberto

Use Inteligência para tarefas para CSM para criar e treinar um modelo de aprendizado de máquina que identifica incidentes em aberto semelhantes. O modelo analisa dados semelhantes de incidentes em aberto para sugerir registros de incidentes relevantes ao trabalhar em um incidente em aberto no momento, ajudando os agentes a resolver problemas mais rapidamente. O plug-in inclui um modelo pré-treinado para prever casos semelhantes e também permite que você crie modelos personalizados adaptados aos seus casos de uso específicos.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente esteja instalado.
- Certifique-se de que sua instância contenha registros de incidentes em aberto suficientes (mínimo de 10 000 recomendados) para treinamento significativo.
- Função necessária: MI_admin, admin

Configure o modelo de previsão

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração**.
   O Console do administrador do Inteligência para tarefas é exibido.
2. No cartão Incidentes semelhantes em aberto, selecione **Pronto para treinar** .
   O modelo é aberto em um fluxo de configuração assistida. A tela Definir a finalidade é exibida.
3. **Defina a finalidade:**

   a. Revise o nome do modelo preenchido previamente.

   b. A tabela Previsão e a tabela Treinamento são pré-selecionadas como **Casos** e. **Incidentes** , respectivamente.
   Esses valores são fixos e não podem ser editados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Salvar e continuar** .
A tela Treinar seu modelo é exibida.

4. **Treine seu modelo:**

a. . **Nome do modelo** e. **Tabela de previsão** os campos são preenchidos previamente e não podem ser editados.

b. **Opcional:** Aplicar **Condições** para filtrar os dados de treinamento.

c. Em **Tabela de previsão** Campo, selecione campos como Descrição e Descrição resumida que o modelo deve usar para identificar semelhanças.

d. Em **Tabela de treinamento** selecione os campos correspondentes ou relevantes que ajudam o modelo a comparar incidentes em aberto.

e. Escolha **idioma** para treinamento.

f. Defina **Frequência de atualização** .

g. Revise **Número de registros** .
Se necessário, selecione **Carregar registros** ícone a ser recarregado.

h. **Opcional:** Habilitar **Retreinamento automático** para permitir o retreinamento do modelo em uma programação definida.

i. Selecione **Iniciar treinamento**.

j. Quando o treinamento começar, selecione **Exibir resultados atuais** para visualizar saídas de amostra.
A tela Avaliar e definir é exibida.

5. **Avaliar e definir** :

a. Revise **Número estimado de registros** usado para treinamento.

b. Em **Preferência de previsão** , selecione uma das seguintes opções:

- Recomendações - Exibir incidentes semelhantes em aberto (selecionado por padrão).
- Somente monitor - Execute o modelo em segundo plano sem exibir recomendações.
- Desativar previsões - Desabilitar previsões para este modelo.

c. Selecione **Salvar e continuar** .
A tela Implantar seu modelo é exibida.

6. **Implante seu modelo** :

a. Revise seu resumo de configuração e treinamento e selecione **Implantar** para ativar o modelo.
Uma mensagem de confirmação é exibida quando a implantação é 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.

Resultado

Uma vez implantados, incidentes semelhantes em aberto são exibidos na seção Ações recomendadas na guia Ações sugeridas quando um agente abre um caso que o ajuda a resolver casos mais rapidamente usando problemas relacionados e soluções anteriores.

Crie um modelo para prever casos semelhantes

Teste e edite o modelo de casos semelhantes pré-treinado para prever semelhança em casos de atendimento ao cliente e crie um modelo para casos personalizados.

Pré-requisitos

Função necessária: Ml_admin, admin

Sobre esta tarefa

Modelos de sistema de base: O Task Intelligence para Atendimento ao cliente inclui três modelos de sistema de base para prever registros semelhantes para casos:

- Identificador de caso principal
- Casos em aberto semelhantes
- Casos resolvidos semelhantes

Para obter recomendações para um identificador de caso principal que inclui Propor casos principais e casos principais semelhantes, instale o. Plug-in Gestão de problemas graves plug-in e ative o recurso conforme necessário para obter recomendações. Quando você instala o plug-in Inteligência para tarefas para CSM em sua instância de produção, o plug-in instala e treina automaticamente os casos em aberto semelhantes, os casos resolvidos semelhantes e os modelos de identificador de caso principal usando seus dados. Esses modelos são implantados automaticamente. Os modelos Caso em aberto semelhante e Caso resolvido semelhante mostram previsões sobre ações recomendadas no formulário Caso. No entanto, as recomendações não estão habilitadas para o modelo de identificador de caso principal no sistema de base.

Etapas para ativar a recomendação de identificador de caso principal

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Recomendações**.
2. Selecione **Propor problema grave** No escopo da aplicação **Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente** .
3. Verifique **Ativo** caixa de seleção.
4. Selecione **Atualizar**.

Repita as etapas para **Casos principais semelhantes** .

Nota:

Propor que o problema grave e os casos principais semelhantes estejam inativos no sistema de base.

Habilite ações sugeridas no registro da página de caso de linha de frente

Antes de começar

Função necessária: Workspace_admin, ui_builder_admin, admin, next_best_action_author

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 componente Ações recomendadas deve ser adicionado à página de registro específica. (Linha de frente ou página de registro padrão do CSM)

Sobre esta tarefa

Para habilitar **Ações sugeridas** , o administrador deve ativar o. **Ações recomendadas** recurso em duas páginas específicas: **Página do caso de linha de frente** e. **Página de registro padrão do CSM** . Uma vez ativados, os agentes podem exibir as recomendações nessas páginas.

Nota:
Para a página de registro padrão do CSM, primeiro conete as ações recomendadas nesta página de registro padrão do CSM primeiro e, em seguida, habilite o. **Ações sugeridas** No UIB por meio da propriedade Componente.

Para habilitar **Ações sugeridas** No componente Ações recomendadas, siga as seguintes etapas:

1. Navegar até **Tudo**> **Now Experience Framework** > **Experiências** .
2. Selecione a aplicação de UX **Espaço configurável do CSM/FSM** .
3. Selecione **Abra no Construtor de IU** .
4. Navegue até **Registro** em **Páginas e variantes** .
5. Selecione **Página do caso de linha de frente** .

Nota:
Verifique se você está no escopo preciso para poder editar.

6. Selecione **Ações recomendadas 1** Nas guias.
7. Na guia Configurar, desative a alternância para **Ocultar ações recomendadas** .
8. Selecione **Save** (Salvar).

Ao seguir essas etapas, você ativa com sucesso o recurso Ações recomendadas, permitindo que os agentes exibam sugestões em Recomendações no Espaço configurável do CSM/FSM. Ao abrir um caso, você encontra a seção Recomendações com duas guias: **Pesquisa** e. **Ações sugeridas** . As recomendações são exibidas em **Ações sugeridas** .

Habilite ações recomendadas na página de registro padrão do CSM

1. Navegue até **Todos**.
2. Na caixa de pesquisa, insira sys_ux_screen_condition.list e pressione Enter.
3. Selecione o ícone de filtro e insira **[Tela] [Contém] [Ações recomendadas padrão]** e. **[Aplicação] [is] [Ações recomendadas]** e selecione **Executar** .
4. Selecione **verdadeiro** link em **Ativo** .
5. Em **Condição da tela de UX** Na página Script, substitua o valor de retorno por **verdadeiro** .
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado: Ao abrir um caso, a seção Recomendações com duas guias: Pesquisa e ações sugeridas é exibida. As recomendações são exibidas em Ações sugeridas.

Saiba como fazer isso Crie um modelo de caso semelhante personalizado, Edite um modelo e Exporte um 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.

Edite um modelo

Edite os modelos de caso que já foram treinados e implantados. Mude as configurações do modelo, exiba os resultados de treinamento atualizados e implante o modelo novamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Um modelo de previsão já deve ter sido criado, treinado e implantado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Há duas opções para editar o modelo: exibir os resultados do treinamento atual ou treinar o modelo novamente. Ao editar um modelo pela primeira vez, é exibido um pop-up perguntando qual opção você deseja escolher. Redefinir as preferências de previsão permite que você mude a visibilidade das previsões para os agentes. Retreinar o modelo permite que você selecione novos dados para o treinamento, o que muda as capacidades de previsão do modelo. Embora você possa testar novamente o modelo de previsão, isso não muda suas habilidades de previsão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração**.
2. Em **Modelos** , selecione o ícone de menu do modelo que você deseja editar e selecione **Editar modelo** .
3. Modifique os campos para obter as previsões exigidas.
4. Selecione **Iniciar treinamento**.
   Uma mensagem de aviso é exibida perguntando se você deseja atualizar e treinar o modelo.
5. Selecione **Retreinar**.
   A nova página de resultados de treinamento é carregada.
6. Selecione o botão **Comparar resultados dos modelos** para mostrar os resultados anteriores e os novos.
7. Selecione **Salvar e continuar**.
8. Defina as preferências para exibir as previsões ou executá-las em segundo plano.
9. Selecione **Salvar e continuar**.
   A tela **Implantar seu modelo** é carregada e indica as mudanças que você fez em amarelo. Se não quiser implantá-las, selecione **Descartar mudanças**.
10. Revise o modelo e selecione **Reimplantar**.
    Seu modelo atualizado está implantado.

O que Fazer Depois
Veja como fazer Exporte um modelo

Exporte um modelo

Exporte um modelo do Inteligência de tarefas para outra instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou tia_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração**, dependendo da aplicação e contexto para os quais você deseja exportar.
2. Em **Modelos** , selecione o menu mais opções do modelo que você deseja exportar.
3. Selecione **Modelo de exportação** .

Tradução automática

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

Será aberta uma nova guia com as etapas de autenticação.

4. Selecionar **Permitir**.
   A tela do navegador fica em branco. Para verificar se o download foi bem-sucedido, observe o canto inferior esquerdo do seu navegador e também verifique o local de download para ver se você tem o modelo exportado no seu computador. Repita este processo para todos os outros modelos de Inteligência de tarefas que você deseja mover para a instância de destino.

Resultado
O navegador baixa o arquivo XML para o seu sistema.

O que Fazer Depois
Você pode usar o arquivo XML para transferir o modelo para outra instância usando conjuntos para atualização. Para saber mais, consulte Conjuntos de atualizações do sistema . Descubra Como mover seus modelos do Inteligência de tarefas treinados para uma instância diferente .

Crie um modelo de caso semelhante personalizado

Configure um modelo de treinamento para ajudar a reconhecer semelhanças entre dois tipos de tabelas comparando os campos delas.

O modelo analisa os campos de previsão da tabela de previsão e os campos de treinamento da tabela de treinamento. Ele usa as semelhanças desses campos para prever registros semelhantes.

Antes de começar

Função necessária: Ml_admin, admin

Sobre esta tarefa

O modelo de semelhança de caso é pré-treinado com um grande conjunto de dados para aprender padrões de comunicação. Selecione um conjunto de registros para testar o modelo e exibir os resultados antes de implantar.

Configure o modelo de previsão de casos semelhantes

Usar Inteligência para tarefas para CSM para configurar um modelo de previsão de caso semelhante e treiná-lo com seus dados para fazer previsões. Acesse os resultados de desempenho do modelo, defina as preferências e o comportamento das previsões e implante o modelo.

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração**
   Para acessar o Console do administrador do Inteligência para tarefas.
2. Em **Sugira um caso semelhante para reduzir o tempo de resolução** cartão, selecione **Configurar modelo** .

Esta ação abre o modelo e exibe as páginas introdutórias. Cada página do modelo tem perguntas que ajudam a selecionar as informações necessárias para criar um modelo eficaz.

Treinar o modelo de similaridade

Treine seu modelo de caso semelhante com dados de treinamento para prever os registros semelhantes, reconhecendo semelhanças entre os campos da tabela de casos e as tabelas de treinamento. Quando você treina um modelo de aprendizado de máquina, ele analisa os campos de previsão de uma tabela de previsão e os campos de treinamento de uma tabela de treinamento. Ele usa as semelhanças desses campos para prever registros 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.

Você pode selecionar a tabela e os campos que deseja prever, como a tabela e os campos de previsão. Além disso, você pode selecionar as tabelas e os campos que deseja que o modelo use para prever os registros semelhantes, como a tabela Treinamento e os campos Treinamento. Selecione essas informações para informar ao modelo o que procurar durante o treinamento.

Nota:
Você pode usar as configurações recomendadas ou personalizá-las para atender às suas necessidades.

1. Insira um nome para o modelo.
2. Selecione **Tabela de previsão** você deseja que o modelo preveja.
3. Selecione **Condições** para escolher um conjunto de registros a ser usado para o treinamento.

   Nota:
   Elas fornecem os requisitos que um registro deve atender para fazer as previsões. No entanto, esta funcionalidade não é compatível no momento.

4. Selecione **Campos de previsão** que será usado para prever registros semelhantes.
5. Selecione **Tabela de treinamento** nos dados de treinamento que você deseja que o modelo use para fazer previsões.
6. Selecione **Condições** para escolher um conjunto de registros a ser usado para o treinamento.
7. Selecione **Campos de treinamento** que você deseja que o modelo use para fazer previsões.
8. Selecione o **Idioma** no qual o treinamento é realizado.
9. Selecione a **Frequência de atualização** para decidir com que frequência o treinamento deve ocorrer.
10. Revise o **Número de registros** resultante nos dados do treinamento com base nas condições selecionadas.

    Os registros contabilizados incluem o número de campos, parâmetros e dados que o modelo usa para treinar. Com base nas informações fornecidas e nas condições definidas, o número de registros é atualizado automaticamente. O modelo precisa de, no mínimo, 10.000 registros para um treinamento eficaz. Se o número mínimo não for atingido, tente selecionar condições diferentes. Você também pode clicar no ícone de atualização para atualizar o número.

11. Selecione para manter um modelo manualmente ou defina-o para retreinamento automático.
12. Selecione **Iniciar treinamento**.

Avaliação do modelo de semelhança

Avalie os resultados do treinamento do modelo e exiba os resultados de amostra para ver os registros semelhantes previstos para os casos. A revisão dos resultados permite visualizar o desempenho do seu modelo após a implantação. Com base nos resultados da amostra, selecione a preferência de previsão. O modelo tem opções flexíveis. Com base na confidencialidade e nos requisitos de cada registro de caso, você pode executar as seguintes ações:

Tradução automática

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

- Recomende registros semelhantes para os casos.
- Monitore e execute o modelo de previsão para os casos somente em segundo plano. O administrador pode rastrear as previsões feitas por modelo acessando **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Histórico**.
- Desative as previsões para os casos.

Etapas em Avaliar o modelo de semelhança:

1. Exiba o valor numérico no **Número estimado de registros usados para treinamento** seção.
2. Selecione **Exibir resultados de amostra** para ver os registros semelhantes previstos para cada caso.
3. Escolha uma das seguintes opções na lista suspensa **Preferência de previsão** para cada campo.

Opções	Descrição
Recomendações	Mostra as principais recomendações com base nos padrões de semelhança. Os agentes podem optar por aceitar ou rejeitar a recomendação. Você pode configurar o número de valores recomendados usando Ações recomendadas avançadas para CSM. Para obter mais informações, consulte Configurando o. Ações recomendadas aplicação.
Desative as previsões	Impede que o modelo execute quaisquer previsões.
Somente monitoramento	Monitora e executa o modelo somente em segundo plano sem fazer previsões no formulário Caso.

4. Selecione **Salvar e continuar**.

Implantar o modelo de semelhança

Implante o modelo de casos semelhantes para prever os registros semelhantes dos casos.

1. Revise suas escolhas nas páginas anteriores e as informações sobre como o modelo foi treinado.
2. Selecione **Implantar** para implantar o modelo.

Um pop-up será exibido confirmando que o modelo foi implantado.

Inteligência preditiva Para definições de solução CSM

Use seus registros de instância para criar Customer Service Management soluções específicas.

Definições de solução

Essas definições de solução estão disponíveis como modelos em instâncias onde Inteligência preditiva e Customer Service Management estão ativos. Crie seus próprios registros de definição de solução para personalizar o comportamento.

Tradução automática

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

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
Atribuição de Caso de CSM	Classificação	Prevê o campo **Grupo de atribuição** da **Descrição resumida**.
Categorização de Caso de CSM	Classificação	Prevê o campo **Categoria** da **Descrição resumida**.
Priorização de caso de CSM	Classificação	Prevê o. **Prioridade** . **Descrição resumida** .
Agrupamento de casos em tópicos	Clustering	Agrupa casos semelhantes em tópicos com base em **Descrição resumida** .
Todos os Casos semelhantes	Semelhança	Recomenda casos semelhantes com base em **Descrição resumida** que pode ajudar os agentes de atendimento ao cliente com processos de investigação e resolução de casos.
Casos em Aberto Recomendados	Semelhança	Recomenda casos em aberto semelhantes com base em **Descrição resumida** .
Casos resolvidos recomendados	Semelhança	Recomenda casos resolvidos semelhantes com base em **Descrição resumida** .
Detector de problemas graves	Semelhança	Fornece recomendações para problemas importantes com base em **Descrição resumida** . • Recomenda um ou mais casos principais, se disponíveis. • Caso contrário, recomenda casos semelhantes que não estão vinculados como casos secundários a um caso principal.
Artigos de conhecimento semelhantes	Semelhança	Recomenda artigos de conhecimento semelhantes comparando o. **Texto** , **Descrição resumida** e **Descrição** campos de artigos de conhecimento para **Descrição resumida** do caso de atendimento ao cliente.
Todos os artigos de conhecimento semelhantes	Semelhança	Recomenda artigos de conhecimento semelhantes comparando campos na exibição do banco de 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.

Definições de solução para Customer Service Management

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
		da Exibição de conhecimento [sn_customerservice_knowledge_view] com o. **Descrição resumida** do caso de atendimento ao cliente. **Nota:** Esta definição de solução é usada no Resposta automática recurso. Para obter mais informações, consulte Treine a solução de semelhança para encontrar conteúdo de notificação do Respondente automático.

Regras de negócios para soluções de classificação

Essas regras de negócios se aplicam somente às definições de solução Atribuição de caso de CSM, Categorização de caso de CSM e Priorização de caso de CSM. As regras estão disponíveis somente em instâncias em que ambos Inteligência preditiva e. Customer Service Management estão ativos. Crie suas próprias regras de negócios na tabela case [sn_customerservice_case] para personalizar comportamentos de previsão e emissão de relatórios.

Regras de negócios para Customer Service Management

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Previsão baseada em caso padrão	Caso [sn_customerservice_case]	Gera resultados de previsão do ativo Customer Service Management soluções. Executado quando um registro de caso é inserido.
Atualizar resultados de previsão	Caso [sn_customerservice_case]	Atualiza as estatísticas de cobertura e precisão da solução. Executado quando um registro de caso é encerrado.

Informações de upgrade

Se sua instância estiver em execução na versão Kingston e você estiver atualizando para a versão Yokohama:

- Use o modelo de regra de negócio de previsão baseada em caso padrão para criar uma nova regra de negócio. Esta regra inclui uma variável Solução que obtém todas as soluções ativas recuperadas pelo método findActiveSolution(solutionName).
- Em um ambiente de domínio global, use a variável de matriz solutionNames, que requer que você forneça explicitamente as soluções que são chamadas pela 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.

- Em um ambiente separado por domínio, como um ambiente MSP, consulte o código comentado no modelo de regra de negócios para facilitar a personalização.
- O modelo de regra de negócio chama o método applyPredictionForSolution() para prever independentemente de mudanças no valor padrão.

Como manter a precisão da previsão

Você pode gerenciar o desvio de previsão treinando novamente, modificando ou criando soluções para refletir as mudanças em suas condições de negócios. Teste e modifique sua regra de negócios ao longo do tempo para verificar se ela funciona conforme desejado em vários pontos de consumo e personas de usuário.

Tópicos relacionados

Caso/recomendação semelhante

Tópicos de casos populares

Resolva casos de forma mais eficiente e proativa usando a Inteligência preditiva para identificar clusters de casos com problemas semelhantes e identificar fatores que aumentam o volume de casos. Cada cluster de casos representa um tópico de caso de tendência.

O uso de tópicos de caso de tendência 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 a experiência do cliente: Resolva problemas proativamente analisando padrões nos dados de atendimento ao cliente.
- Melhorar a excelência operacional: Reduza o backlog de casos em aberto resolvendo casos semelhantes de uma só vez.

Os administradores de sistema treinam definições de solução para agrupar casos semelhantes e identificar casos principais semelhantes para o cluster.

Os gerentes de problemas graves usam listas de tópicos de caso de tendências para analisar o backlog de casos. Usando as listas, eles podem identificar rapidamente todos os casos principais existentes aos quais o backlog pode estar vinculado ou criar um novo caso principal.

Informações de ativação

O recurso Tópicos de caso de tendência requer o plug-in Inteligência preditiva para CSM (com.snc.csm_ml) e o plug-in Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt).

Tópicos relacionados

Configurar tópicos de caso de tendência

Exibir tópicos de caso de tendência

Adicione tópicos de caso de tendência a casos principais existentes

Criar casos principais para tópicos de casos de tendência

Configurar tópicos de caso de tendência

Treine as definições de solução para identificar clusters de casos que apontam para problemas subjacentes semelhantes e encontrar quaisquer casos principais relacionados aos clusters.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Acesse os menus e use os módulos para treinar as definições da solução para identificar tópicos de casos de tendência. Para mais detalhes, consulte Tópicos de casos populares.

Procedimento
1. Navegue até **Inteligência preditiva** e depois qualquer um **Tudo** > **Semelhança** > **Definições de solução** ou **Clustering** > **Definições de solução**.
2. Conclua as tarefas a seguir para treinar as definições de solução para tópicos de caso de tendência.

Descrição do campo Definições da solução

Tarefa	Descrição
Treine a definição da solução de cluster para agrupar automaticamente casos semelhantes em tópicos	Configure uma definição de solução de cluster para agrupar casos semelhantes em grupos.
Treine a definição da solução de semelhança para encontrar casos principais semelhantes existentes	Configure uma definição de solução de semelhança para encontrar casos principais semelhantes para os clusters.

Treine a definição da solução de cluster para agrupar automaticamente casos semelhantes em tópicos

Para habilitar o cluster de casos semelhantes em tópicos, primeiro você deve atualizar e treinar a definição da solução de cluster.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Ative o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, uma definição de solução de cluster para agrupar grupos de casos em tópicos já está disponível. Uma definição de solução de clustering agrupa registros semelhantes em clusters para que você possa processá-los coletivamente ou identificar padrões.

Você pode modificar os campos, filtros, frequência de atualização e frequência de treinamento.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de cluster, pesquise e selecione a definição de solução Agrupamento de casos em tópicos (ml_sn_sn_csm_ml_global_grouping_of_cases_into_topics).
3. No formulário Definição de cluster, verifique os valores de campo padrão.
4. Altere os campos e filtros, conforme necessário.
5. Para mudar a frequência com que o modelo de definição da solução de cluster deve ser recriado, edite **Frequência de atualização** campo.
6. Para mudar a frequência com a qual incluir novos registros no modelo para a definição da solução de cluster, edite **Frequência de treinamento** 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.

7. Na lista relacionada Programação de solicitação de treinamento, exiba a programação para treinar a definição da solução Agrupamento de casos em tópicos.
8. Clique em **Atualizar e treinar novamente**.
9. Abra a definição de solução Agrupamento de casos em tópicos.
10. Na lista relacionada Soluções de ML, exiba o andamento da solução de treinamento na coluna **Andamento**.

Nota:
Como alternativa, você pode clicar no link da solução em **Ativo** coluna. No formulário Solução de ML, clique em **Mostrar andamento do treinamento** link relacionado para verificar o andamento da solução de treinamento.

11. Clique em **Visualização de cluster** guia.
Os clusters que foram formados para a solução fornecida são exibidos em um mapa de árvore em ordem decrescente de tamanho, da parte superior esquerda para a parte inferior direita. Cada nó é colorido de vermelho a verde, dependendo da qualidade do cluster.

Treine a definição da solução de semelhança para encontrar casos principais semelhantes existentes

Para habilitar a descoberta de casos principais relacionados em um cluster, você deve primeiro atualizar e treinar a definição da solução de semelhança.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Ative o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, uma definição de solução de semelhança para encontrar casos principais semelhantes existentes em um cluster já está disponível. Uma definição de solução de semelhança coleta e compara seus registros existentes com novos registros semelhantes.

Você pode modificar os campos, filtros, frequência de atualização e frequência de treinamento.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, pesquise e selecione a definição da solução Detector de problemas graves (ml_sn_global_major_issue_detector).
3. No formulário Definição de semelhança, verifique os valores de campo padrão.
Para obter mais informações sobre campos de formulário Definição de semelhança, consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança .
4. Altere os campos e filtros, conforme necessário.
5. Para mudar a frequência com que o modelo de definição de solução de semelhança deve ser recriado, edite **Frequência de atualização** campo.
6. Para mudar a frequência com a qual incluir novos registros no modelo para a definição da solução de semelhança, edite **Frequência de treinamento** campo.
7. Na lista relacionada Programação de solicitação de treinamento, exiba a programação para treinar a definição da solução do Detector de problemas graves.
8. Clique em **Atualizar e treinar 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.

9. Abra a definição da solução do Detector de problemas graves.
10. Na lista relacionada Soluções de ML, exiba o andamento da solução de treinamento na coluna **Andamento**.

> **Nota:**
> Como alternativa, você pode clicar no link da solução em **Ativo** coluna. No formulário Solução de ML, clique em **Mostrar andamento do treinamento** link relacionado para verificar o andamento da solução de treinamento.

Recomendações de caso semelhantes

O recurso de recomendação de caso semelhante permite que os agentes de atendimento ao cliente encontrem facilmente casos semelhantes que podem fornecer informações úteis sobre um caso atual. Este recurso também pode fornecer recomendações sobre casos que podem estar relacionados a problemas graves.

O recurso de recomendação de caso semelhante usa os seguintes componentes:

Recursos de pesquisa adicionais para pesquisa contextual

Recursos de pesquisa adicionais são fornecidos para pesquisa contextual. Esses recursos adicionais permitem que os agentes de atendimento ao cliente pesquisem casos em aberto ou resolvidos para obter informações relacionadas ao caso atual.

Inteligência preditiva definições de solução de semelhança

Vários dos recursos de pesquisa adicionais têm uma definição de solução de semelhança de aprendizado de máquina (ML) associada. Esses recursos adicionais executam uma pesquisa contextual com base na descrição resumida do caso e retornam uma lista de registros semelhantes.

Inteligência preditiva No Espaço do agente

Inteligência preditiva pode fornecer aos agentes uma lista de casos semelhantes ao caso atual. Esses casos semelhantes podem fornecer detalhes úteis ou informações de resolução para o caso atual. Inteligência preditiva também pode fornecer recomendações sobre possíveis problemas graves e casos graves.

Com o recurso semelhante de caso/recomendação, os agentes de atendimento ao cliente podem:

- Localizar casos semelhantes ao caso atual.
- Copie anotações de resolução e códigos de casos resolvidos para o caso atual.
- Vincule o caso atual a um caso semelhante.
- Exiba uma lista de casos em aberto semelhante ao caso atual e envie o caso atual como candidato a caso principal.
- Exiba um ou mais casos principais semelhantes e vincule o caso atual como secundário a um caso principal.

Os gerentes de problemas graves podem pesquisar casos semelhantes a um caso principal e adicioná-los como casos secundários.

Usando o recurso no Espaço do agente e na interface da plataforma

Com o Espaço do agente, os agentes podem:

- Execute uma pesquisa em Inteligência preditiva usando os recursos de pesquisa adicionais.
- Crie um link do caso atual para um caso selecionado nos resultados da 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.

- Copiar informações de resolução de um caso selecionado para o caso atual. Isso inclui o código de resolução e as anotações de resolução (o agente deve salvar o caso).
- Exiba uma lista de casos semelhantes que não incluem casos principais. Esta é uma maneira de ver que o caso atual pode ser um candidato a caso principal.
- Exiba uma lista de casos semelhantes que incluem um ou mais casos principais. Os casos principais são exibidos primeiro na lista de resultados. Os agentes podem usar uma ação disponível para adicionar o caso atual como secundário de um caso principal.

Com a interface da plataforma, os agentes podem:

- Execute uma pesquisa na seção Resultados da pesquisa relacionada no formulário Caso usando os recursos de pesquisa adicionais. Os agentes podem selecionar esses recursos adicionais em uma lista pelo **Pesquisa relacionada** campo.
- Crie um link do caso atual para um caso selecionado nos resultados da pesquisa.

Plug-ins

A configuração do recurso de caso/recomendação semelhante está incluída com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

O recurso de caso/recomendação semelhante tem uma dependência do plug-in Pesquisa contextual (com.snc.contextual_search). Ative o plug-in Pesquisa contextual para usar a pesquisa contextual e os recursos de pesquisa adicionais.

Para usar caso/recomendação semelhante com os seguintes recursos, ative os plug-ins associados:

- Gestão de problemas graves - Ativar o plug-in Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt)
- Inteligência preditiva- ative o. Inteligência preditiva plug-in (com.glide.platform_ml)
- Gestão de problemas – Ativar a Prática recomendada de gestão de problemas – Madrid – Modelo estadual (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model)

Tópicos relacionados

Soluções de aprendizado de máquina para Customer Service Management

Recursos de pesquisa adicionais

O recurso de recomendação de caso semelhante usa recursos de pesquisa adicionais, que são configurados usando a aplicação Pesquisa contextual.

Navegar até **Pesquisa contextual** > **Recursos Adicionais** Para exibir a lista Recursos de pesquisa (exibição de recursos adicionais). Dois tipos de recursos de pesquisa adicionais estão disponíveis: Tabela e. Inteligência preditiva Semelhança.

Recursos de tabela

Recursos de pesquisa adicionais do tipo **Tabela** são baseados em uma tabela selecionada e têm condições específicas que devem ser atendidas para que um registro seja incluído nos resultados da pesquisa.

A seguir **Tabela** Recursos de pesquisa adicionais estão incluídos com o plug-in Atendimento ao cliente:

Tradução automática

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

- Casos Resolvidos
- Ocorrências graves em aberto

A seguir **Tabela** Recursos de pesquisa adicionais estão incluídos com o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid - Modelo de estado:

- Problemas abertos
- Problemas resolvidos

Recursos de pesquisa adicionais do tipo de tabela

Recurso Adicional	Tabela	Descrição
Casos Resolvidos	Caso	Retorna uma lista de casos criados nos últimos seis meses que têm um estado Resolvido ou Encerrado e o código de resolução é um dos seguintes: • Resolvido - Corrigido pelo suporte/ orientação fornecido • Corrigido ao fechar PRB relacionado • Solução alternativa fornecida com base em PRB aberto Ações disponíveis: • **Link para o caso** : o caso atual se torna secundário do caso selecionado nos resultados da pesquisa. • **Copiar informações de resolução** : copia as anotações de resolução e o código de resolução do caso selecionado para o caso atual.
Ocorrências graves em aberto	Caso	Retorna uma lista de casos principais em aberto. Ações disponíveis: **Link para o caso** : o caso atual se torna secundário do caso selecionado nos resultados da pesquisa.
Problemas abertos	Problema	Retorna uma lista de problemas em aberto. Ações disponíveis: **Link para o caso** Adiciona o registro selecionado como a referência do problema no caso atual.
Problemas resolvidos	Problema	Retorna uma lista de problemas que têm um estado Resolvido ou Encerrado. Ações disponíveis:

Tradução automática

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

Recursos de pesquisa adicionais do tipo de tabela

Recurso Adicional	Tabela	Descrição
		Link para o caso Adiciona o registro selecionado como a referência do problema no caso atual.

Inteligência preditiva Recursos de semelhança

Recursos de pesquisa adicionais do tipo Inteligência preditiva A semelhança está associada a uma definição de solução de semelhança de aprendizado de máquina (ML). Recursos de pesquisa deste tipo exigem Inteligência preditiva plug-in (com.glide.platform_ml). Os recursos listados na tabela a seguir estão incluídos com Inteligência preditiva plug-in.

Além da definição da solução de semelhança associada, Inteligência preditiva Os recursos de semelhança podem ter propriedades configuradas. Essas propriedades identificam condições que devem ser atendidas para que os casos sejam incluídos nos resultados da pesquisa.

Inteligência preditiva Recursos de pesquisa adicionais do tipo de semelhança

Recurso Adicional	Tabela	Descrição
Casos resolvidos recomendados	Caso	Retorna uma lista de casos semelhantes resolvidos criados nos últimos seis meses. Associado à definição de solução de semelhança de casos resolvidos recomendada.
Casos em Aberto Recomendados	Caso	Retorna uma lista de casos semelhantes em aberto criados nos últimos seis meses. Associado à definição de solução de semelhança de casos em aberto recomendada.
Todos os Casos semelhantes	Caso	Retorna uma lista de todos os casos semelhantes criados nos últimos seis meses. Associado à definição da solução de semelhança de todos os casos semelhantes.

Recomendações de assistência do agente de caso principal

As recomendações de assistência do agente de caso principal são usadas para recomendar casos principais.

A assistência do agente fornece uma recomendação para cada um dos dois principais cenários de caso:

Tradução automática

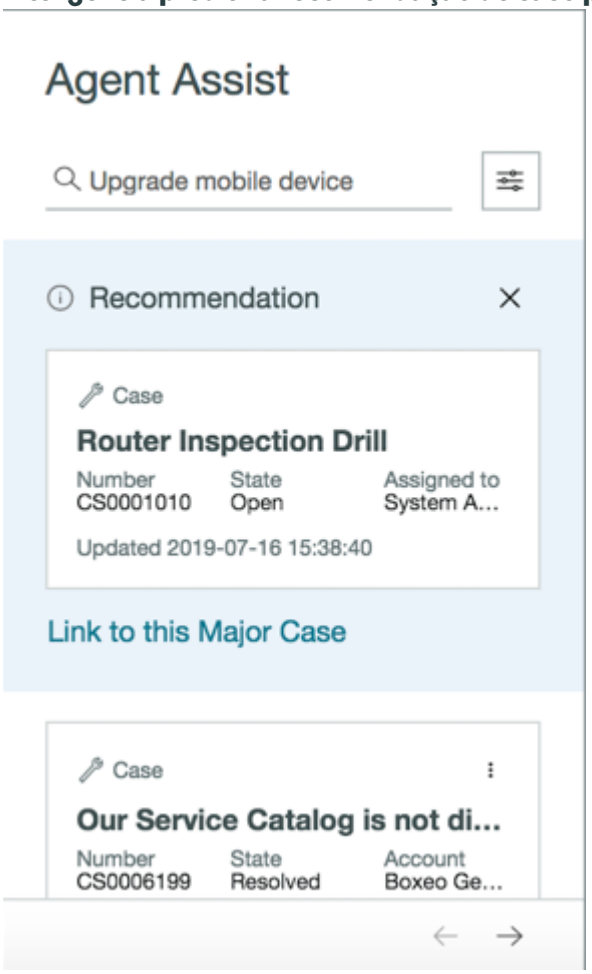
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Caso principal encontrado: Retorna uma lista com um ou mais casos principais criados no intervalo de tempo indicado na definição da solução que são semelhantes ao caso atual. Os casos são listados por pontuação de semelhança. O intervalo de tempo padrão é definido como o início de ontem.
- Nenhum caso principal encontrado: Retorna uma recomendação com base no número de casos criados no intervalo de tempo indicado na definição da solução que é semelhante ao caso atual (não inclui nenhum caso principal). O intervalo de tempo padrão é definido como o início de ontem.

Para configurar o intervalo de tempo do limite de definição da solução, consulte Atualize seu limite de pontuação de semelhança .

Se as recomendações de assistência do agente de caso principal encontrarem um ou mais casos principais semelhantes ao caso atual, o. Inteligência preditiva exibe esses casos classificados por pontuação de semelhança. O caso com a pontuação mais alta é realçado com uma caixa branca e o título **Caso Principal** e inclui uma ação do usuário para vincular o caso atual ao caso principal.

Inteligência preditiva recomendação de caso principal

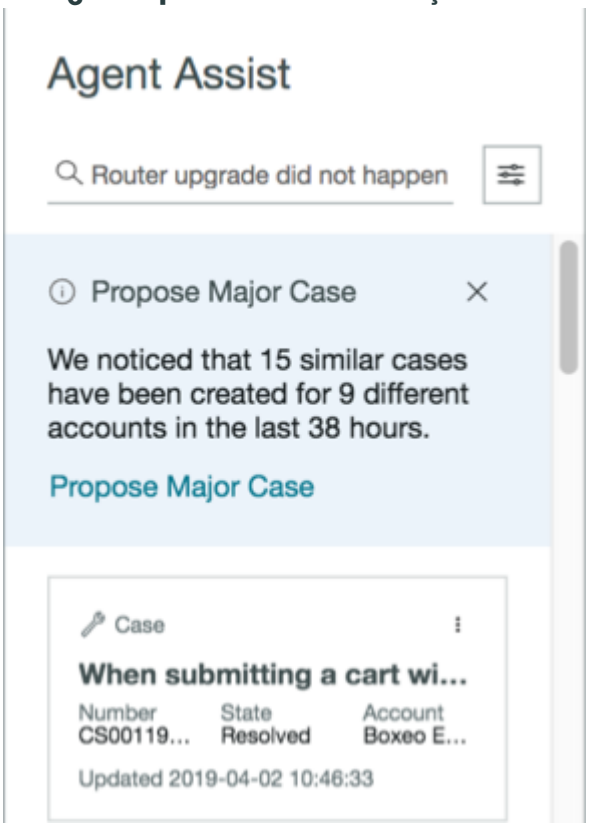


Se as recomendações de assistência do agente de caso principal encontrarem casos semelhantes ao caso atual, mas nenhum caso grave, o. Inteligência preditiva exibe uma recomendação realçada com uma caixa azul. Inclui a opção de propor o caso atual como candidato a caso principal.

Tradução automática

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

Inteligência preditiva recomendação de caso semelhante da guia



Recomendações de assistência do agente de caso principal:

- Usa a definição da solução ML de recomendações de assistência do agente de caso principal.
- Inclui algumas propriedades que fornecem aos clientes opções de personalização, como o título da recomendação e a mensagem que aparecem no Inteligência preditiva guia.
- Inclui o. **Possível caso principal** definição de tendência.

  Esta definição define o limite para:

  - Encontrar o número de contas distintas às quais os casos devem pertencer para uma recomendação de problema grave. O valor padrão é 3.
  - O número de casos semelhantes que devem ser retornados pela definição da solução para uma recomendação de problema grave usando um script. O valor padrão é 10.

Definições da solução de similaridade

O recurso de recomendação de caso semelhante usa vários Inteligência preditiva definições de solução para modelos de semelhança.

Navegar até **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**. As definições de solução a seguir são fornecidas com o recurso de caso/recomendação semelhante.

- Todos os casos semelhantes (ml_sn_global_all_similar_cases)
- Casos resolvidos recomendados (ml_sn_global_recommended_resolved_cases)
- Casos em aberto recomendados (ml_sn_global_recommended_open_cases)
- Detector de problemas graves (ml_sn_global_major_issue_detector)

Tradução automática

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

Vários dos recursos de pesquisa contextual adicionais usados pelo recurso de caso/recomendação semelhante estão associados a essas definições de solução. Os agentes podem selecionar esses recursos de pesquisa e acessar os casos retornados por essas definições de solução de semelhança.

Tópicos relacionados

Criação e treinamento de uma solução de semelhança

Ações do usuário de caso semelhante

Os agentes de atendimento ao cliente e gerentes de problemas graves podem usar o recurso de recomendação de caso semelhante para vincular casos, copiar informações de resolução, propor candidatos a casos principais e adicionar casos a casos principais existentes.

Ações e resultados do usuário

Ação do Usuário	Descrição	Ação de IU	Resultado
O agente de atendimento ao cliente pode vincular o caso atual a um caso semelhante	• **Espaço do agente** . Inteligência preditiva mostra uma lista de casos semelhantes ordenados pela pontuação de semelhança. • **Plataforma** : A seção Resultados da pesquisa relacionada do formulário Caso mostra uma lista de casos semelhantes ordenados pela pontuação de semelhança.	• Espaço do agente: Selecione o menu Mais ações de IU e selecione **Link para o caso** . • Plataforma: Selecione o caso desejado na lista de resultados de pesquisa e selecione **Link para o caso** .	O caso atual está vinculado como secundário do caso semelhante.
O agente de atendimento ao cliente pode copiar informações de resolução de um caso resolvido para o caso atual	**Espaço do agente** . Inteligência preditiva mostra uma lista de casos semelhantes resolvidos ordenados pela pontuação de semelhança.	Espaço do agente: Selecione o menu Mais ações de IU e selecione **Copiar resolução** .	Copia o código de resolução e as anotações de resolução do caso semelhante para o caso atual. **Nota:** Salve o registro do caso atual.
O agente de atendimento ao cliente pode propor um candidato a caso principal	**Espaço do agente** . Inteligência preditiva mostra uma recomendação de	Espaço do agente: Selecione **Propor caso principal** link.	O caso atual é proposto como um problema grave.

Tradução automática

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

Ação do Usuário	Descrição	Ação de IU	Resultado
Nota: A definição da solução de semelhança do detector de problemas graves deve estar ativa.	problema grave com a seguinte mensagem: "Percebemos que (x) casos semelhantes foram criados para (y) contas diferentes nas últimas (z) horas. Propor isso como uma questão importante?"		
O gerente de problemas graves pode associar o caso atual a um caso grave **Nota:** A definição da solução de semelhança do detector de problemas graves deve estar ativa.	**Espaço do agente** . Inteligência preditiva lista um ou mais casos principais semelhantes ao caso atual, classificados por pontuação de semelhança.	Espaço do agente: Selecione o menu Mais ações de IU e selecione **Link para este problema grave** .	O caso atual é adicionado como secundário ao caso principal.

Tópicos relacionados

Similarity solutions

Tempo estimado para resolver um caso

O aprendizado de máquina na Gestão de atendimento ao cliente ajuda na resolução de casos, prevendo o tempo estimado para resolver um caso.

O aprendizado de máquina prevê o tempo estimado para resolver um caso (ETTR) com base nos atributos de um caso, como . descrição resumida, categoria, prioridade e grupo de atribuição. Para obter mais informações sobre como configurar a definição de regressão de aprendizado de máquina para ETTR, consulte Configure o tempo de resolução estimado padrão.

Ativação

Este recurso está disponível com a ativação do plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.sn_csm_ml). Para obter mais informações, consulte Instale a Inteligência preditiva .

Os agentes devem ativar o. **Tempo de resolução** Componente da faixa de opções, que exibe o ETTR, para exibi-lo no Espaço do agente do CSM ou no Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações, consulte Exiba o. hora para resolver o componente da faixa de opções e. Tempo estimado para resolver .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 as configurações para valores de Tempo estimado para resolver

Após a atualização, defina algumas configurações para exibir o. **Valor numérico de tempo para resolver** no relatório de casos para casos mais antigos e determine as informações exibidas.

Antes de Iniciar

Você deve ter um tempo estimado padrão treinado para resolver uma solução de regressão de caso. Para obter mais informações, consulte Configure o tempo de resolução estimado padrão.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Script de correção**.
2. Selecione **Preencha valores numéricos de TTR** script de correção.
3. **Opcional:** Modifique os valores de parâmetro padrão.
   - `LookBackPeriodInMonths`Número de últimos meses de casos a serem examinados. O valor padrão é 15 meses.
   - `report.setLimit`Número máximo de registros a serem examinados. O valor padrão é 150 000.
4. Clique em **Executar script de correção** preencher os valores de tempo estimados necessários para resolver casos mais antigos.
5. Execute o script na tela ou execute-o em segundo plano.
   - Para exibir o script em execução na tela, clique em **Prosseguir** .
   - Para executar o script em segundo plano, clique em **Prosseguir em segundo plano** .

Configure o tempo de resolução estimado padrão

O tempo estimado para resolver uma definição de regressão de caso está disponível por padrão. Você pode modificar os valores padrão dos campos de caso, a linha do tempo do caso e a frequência de treinamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O tempo estimado para resolver uma definição de caso está disponível por padrão. Você pode treinar esta definição disponível para concluir uma solução e fazer previsões. Você pode mudar algumas das configurações padrão, como os campos, um filtro e a frequência de treinamento. Para obter mais informações sobre como criar e treinar uma solução, consulte o a seguir.

Criar e treinar uma solução de regressão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Regressão** > **Definições de solução**.
2. Clique em **Tempo estimado para resolver um caso** .
   Na tela Definição de regressão, o **Tabela** O campo é preenchido automaticamente com a tabela Relatório de caso [sn_customerservice_case_report]. . **Campo de Saída** o campo é preenchido automaticamente com o tempo necessário para resolver um caso em segundos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tiver atualizado, será necessário executar um script de correção para mostrar o. **Valor numérico de tempo para resolver** coluna para exibir valores para casos mais antigos. Para obter mais informações, consulte Defina as configurações para valores de Tempo estimado para resolver.

3. Para editar, adicionar ou excluir atributos de caso, modifique os valores padrão em **Campos** campo.
   Os atributos de caso padrão são Descrição resumida, Categoria, Grupo de atribuição, Atribuído a, Prioridade, produto, Canal, Conta, Serviço, Contato, contrato e Descrição. Esses detalhes são obtidos do registro do caso.
4. Edite o. **Filtro** se você quiser modificar o número de últimos meses de casos a serem examinados.
   O valor padrão é 15 meses.
5. Edite o. **Frequência de treinamento** se você quiser modificar a frequência de treinamento.
   O valor padrão é a cada 30 dias.
6. Atualize as mudanças feitas ou atualize e treine novamente a solução.
   - Para atualizar as mudanças feitas, clique em **Atualização** .
   - Para atualizar e treinar novamente a solução, clique em **Atualize e treine novamente** .

Exiba o. hora para resolver o componente da faixa de opções

Ative o. **ETTR Experience Card** para que você possa exibir o tempo para resolver o componente da faixa de opções em . Espaços de CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O componente Tempo de resolução da faixa de opções está disponível por padrão e pode ser exibido no Espaço do agente do CSM e no Espaço configurável do CSM. Você deve ativar o componente no Espaço do agente do CSM antes de ativá-lo no Espaço configurável do CSM.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Formulários** > **Configurações da faixa do espaço**.
2. Selecione qualquer registro que tenha o valor da tabela **Caso [sn_customerservice_case]** .
3. Aumente ou diminua os valores na coluna de largura para tornar a largura total combinada de todos os componentes 12 ou menos.

   Nota:
   Se o total já estiver excedendo 12, diminua os valores dos outros componentes antes de modificar o valor de **ETTR Experience Card** .

4. Selecione **ETTR Experience Card** .
5. Selecione **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.

6. Em **Atributos do componente da faixa de opções** seção de formulário, modifique componentes como **Título do cartão** e. **Mensagem informativa** conforme necessário.

Nota:

- Você pode ver que o nome da solução é preenchido previamente com o nome padrão.
- O mesmo procedimento se aplica para ativar o. **ETTR Experience Card** No Espaço configurável do CSM. Você deve ativar o. **ETTR Experience Card** No Espaço do agente do CSM antes de ativá-lo no Espaço configurável do CSM. Navegar até **Estrutura de experiência do usuário** > **Definições de configuração da faixa de opções** e ativar. . **Atributos do componente da faixa de opções** seção . não disponível para modificação.

Inteligência preditiva para gestão de casos

Ajude os agentes na criação de caso exigindo um mínimo de informações, como a descrição resumida e valores de previsão para a categoria, prioridade e grupo de atribuição.

No Espaço do agente ou na interface da plataforma, os agentes podem usar esse recurso ao criar casos fornecendo a descrição resumida. Com base nas informações inseridas em **Descrição resumida** . Inteligência preditiva o recurso prevê a categoria, a prioridade e o grupo de atribuição e roteia o caso para a fila correta.

Plug-in

A Inteligência preditiva para Customer Service Management O plug-in (com.snc.csm_ml) fornece recursos de Inteligência preditiva para Customer Service Management. Este plug-in permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina para pesquisar casos relacionados no CSM. Este plug-in requer:

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Inteligência preditiva para pesquisa contextual (com.snc.contextual_search_ml)

A Inteligência preditiva para Customer Service Management O plug-in é ativado automaticamente para novos clientes do Orlando. Os clientes existentes que estão atualizando para a versão Orlando devem ativar manualmente este plug-in.

Definições de solução

Inteligência preditiva inclui as seguintes definições de solução para gestão de casos:

- Categorização de Caso de CSM
- Atribuição de Caso de CSM
- Priorização de caso de CSM

Uma definição de solução prevê um ou mais campos de saída com base em um campo de entrada configurado. Pelo menos uma definição de solução deve estar ativa para ser usada Inteligência preditiva com Customer Service Management.

Para obter mais informações, consulte Definições da solução Inteligência preditiva para CSM .

Regras de negócio

Inteligência preditiva também inclui regras de negócio para Customer Service 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.

- Previsão baseada em caso padrão
- Atualizar resultados de previsão

Para obter mais informações, consulte Definições da solução Inteligência preditiva para CSM .

Pontos de extensão

. Inteligência preditiva recurso para Customer Service Management inclui o. **CSMPredictionService** ponto de extensão. Este ponto de extensão contém um método que retorna as seguintes informações:

- A lista de definições de solução que são usadas para prever valores de campo durante a criação do caso.
- O tratamento dos campos previstos com base nos valores dos campos de entrada.

O administrador do sistema pode usar este ponto de extensão para personalizar as definições da solução.

Configurar Inteligência preditiva para gestão de casos

Ative o. Inteligência preditiva plug-in e habilite a propriedade do sistema relacionada e o script do cliente a serem usados Inteligência preditiva com Customer Service Management.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ative o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml).
2. Habilite o. **Habilitar/Desabilitar a previsão do caso** propriedade (*sn_customerservice.case.mlpredictor.enable*).
   a. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades.**
   b. Habilite o. **Habilitar/Desabilitar a previsão do caso** caixa de seleção.
   c. Clique em **Salvar**.
3. Habilite o. **Prever valores de caso** client script.
   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de cliente**.
   b. Clique em **Prever valores de caso** Na lista Scripts de cliente.
   c. Habilite o. **Ativo** caixa de seleção.
   d. Clique em **Atualizar**.

Usar Inteligência preditiva para gestão de casos

Os agentes podem usar Inteligência preditiva prever valores para campos configurados ao criar um caso de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao criar um caso, o Inteligência preditiva o recurso prevê valores para os campos configurados com base na descrição resumida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 atualizar o caso, os valores desses campos não serão previstos novamente.

Procedimento

1. Criar um caso.
2. Insira informações em **Descrição resumida** e, em seguida, tab para o próximo campo.

   Com base nessas informações, o sistema prevê os valores para **Prioridade** , **Grupo de atribuição** e **Categoria** campos.

   Nota:
   Se o sistema não puder prever valores com base na descrição resumida, esses campos permanecerão vazios.

3. **Opcional:** Altere os valores nos campos previstos, se necessário, ou insira valores para os campos em Inteligência preditiva ignorou a previsão.
   O sistema não substitui os valores inseridos pelo usuário para os campos previstos.

Atualize casos com previsões de campo ausentes

Exiba a lista de casos em aberto para os quais a previsão de categoria, prioridade ou grupo de atribuição foi ignorada pelo Inteligência preditiva recurso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Caso Inteligência preditiva não é possível prever um ou mais atributos de caso para um caso. os agentes e administradores de atendimento ao cliente podem atualizar essas informações depois que um caso é criado. Por exemplo, a descrição resumida pode não incluir detalhes suficientes para fazer uma previsão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Casos ignorados pela Inteligência preditiva**.
2. Selecione um caso na lista.
3. Forneça as informações ausentes e clique em **Atualização** .

Configurar notificações de resposta automática

Configure o. Resposta automática recurso para compartilhar conteúdo relevante em notificações por e-mail para desviar casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Ative a Inteligência preditiva para Customer Service Management plug-in (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in e. Inteligência preditiva Para definições de solução CSM.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você instala e ativa a Inteligência preditiva para Customer Service Management plug-in (com.snc.csm_ml), os seguintes plug-ins relacionados também estão ativados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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.sn_customerservice)
- Plug-in Inteligência preditiva para Pesquisa contextual (com.snc.contextual_search_ml)
- Script de notificação por e-mail para plug-in Resultados da pesquisa contextual (com.snc.adv_cXS_results_email_script)

Você também pode configurar o. Resposta automática recurso para tarefas diferentes de casos de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte Configurar Respondente automático para tarefas que não sejam casos.

Procedimento

1. Siga as etapas neste link: Habilitar Resposta automática.
2. Siga as etapas neste link: Treine a solução de semelhança para encontrar conteúdo de notificação do Respondente automático.
3. **Opcional:** Siga as etapas neste link: Configure o contexto de pesquisa para Respondente automático .
4. **Opcional:** Siga as etapas neste link: Limite o número de artigos nas notificações de Resposta automática para casos.
5. **Opcional:** Siga as etapas neste link: Incluir resultados de pesquisa contextual avançada em notificações de resposta automática.

   Nota:
   Por padrão, todos os artigos de conhecimento exibidos nos últimos 30 dias pelo usuário não são incluídos na notificação por e-mail. Você pode usar `GetViewedContent` ponto de extensão para modificar o filtro pela duração do último conteúdo exibido.

6. **Opcional:** Siga as etapas neste link: Habilite recomendações de pesquisa de texto nas notificações de resposta automática.
7. **Opcional:** Siga as etapas neste link: Incluir casos registrados usando canais de comunicação especificados nas notificações de resposta automática.
8. **Opcional:** Siga as etapas neste link: Incluir artigos de conhecimento de portais personalizados em notificações de resposta automática.

   Nota:
   Ao configurar o. Resposta automática recurso para usar um portal personalizado, a configuração padrão do portal de atendimento ao cliente e do portal de atendimento ao consumidor não são usadas. Use esta configuração quando tiver seu próprio portal personalizado e não quiser usar o portal de atendimento ao cliente ou o portal de atendimento ao consumidor.

Tópicos relacionados

Uso do Respondente automático para desvios de caso

Habilitar Resposta automática

Habilite o. Resposta automática recurso para incluir conteúdo sugerido para desviar casos em notificações por e-mail.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in e. Inteligência preditiva Para definições de solução CSM.

Função necessária: administrador

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Na seção Recomendações de respondentes automáticos, marque a caixa de seleção do **Habilitar recomendações de resposta automática** propriedade (*sn_customerservice.case.autoresponder.enable*).
3. Clique em **Salvar**.

Treine a solução de semelhança para encontrar conteúdo de notificação do Respondente automático

Atualize e treine uma definição de solução de semelhança para habilitar o. Resposta automática recurso para sugerir conteúdo comparando a descrição resumida de um caso de atendimento ao cliente com os de artigos de conhecimento existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Ative a Inteligência preditiva para Customer Service Management plug-in (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in e. Inteligência preditiva Para definições de solução CSM.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma definição de solução de semelhança coleta e compara seus registros existentes com novos registros semelhantes. A solução de Semelhança de Artigos de conhecimento semelhantes seleciona artigos de conhecimento para casos de atendimento ao cliente a partir das bases de conhecimento predefinidas no portal de atendimento ao consumidor e no portal de atendimento ao cliente. Para selecionar artigos de conhecimento de qualquer base de conhecimento personalizada em um portal ou de uma base de conhecimento em qualquer portal personalizado, você deve modificar esta solução de semelhança.

Para que uma solução de semelhança funcione corretamente, a tabela Conhecimento [kb_knowledge] na exibição do banco de dados Exibição de conhecimento [sn_customerservice_knowledge_view] deve ter pelo menos o número necessário de registros definido na configuração do seu ServiceNow instância. O número mínimo padrão necessário é 10 000.

Se o plug-in Gestão de conhecimento avançada (com.snc.knowledge_advanced) estiver ativado, as tabelas para modelos de artigo de conhecimento (como Perguntas frequentes, Como fazer, o que é, artigo do KCS) também serão adicionadas à exibição do banco de dados Exibição de conhecimento [sn_customerservice_knowledge_view]. Para que uma solução de semelhança mostre resultados de cada tipo de modelo, cada uma das tabelas do tipo de modelo deve ter pelo menos o número necessário de registros. Se uma tabela não tiver o número necessário de registros, talvez você não veja os resultados dessa tabela. Para obter mais informações, consulte Suporte à exibição de banco de dados para Inteligência preditiva .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, pesquise e selecione a definição da solução Artigos de conhecimento semelhantes Todos (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles).
3. No formulário Definição de semelhança, verifique os valores de campo padrão para artigos de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Aplicação de Atendimento ao cliente, você não poderá editar o formulário e uma mensagem de aviso será 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.
Corpus de palavras	Define quais artigos de conhecimento e casos são selecionados. Por padrão, o **Todos os Artigos e Casos** o corpus de palavras está disponível para pesquisar artigos de conhecimento semelhantes a uma descrição resumida do caso de atendimento ao cliente. **Nota:** Modifique o corpus de palavras para usar a base de conhecimento definida para seu portal. Se você definiu tabelas personalizadas para artigos de conhecimento e modelos de artigo, deverá incluir seus campos no conteúdo do corpus de palavras. Para obter mais informações sobre o corpus de palavras e o conteúdo do corpus de palavras, consulte Crie um corpus de palavras .
Tabela	Exibição de tabela ou banco de dados que contém os registros do artigo de conhecimento. Defina o valor como a exibição do banco de dados Exibição de conhecimento [sn_customerservice_knowledge_view], a menos que você use uma tabela ou exibição de banco de dados diferente para armazenar artigos de conhecimento. Esta exibição de banco de dados une as tabelas Conhecimento [kb_knowledge], O que é [kb_template_what_is], Como [kb_template_how_to], Perguntas frequentes [kb_template_faq] e Artigo do KCS [kb_template_kcs] para exibir todos os campos em um artigo de conhecimento. Depois de atribuir um valor de tabela, o número de registros que correspondem às condições do filtro é exibido como um link. **Nota:** As tabelas O que é [kb_template_what_is], Como [kb_template_how_to], Perguntas frequentes [kb_template_faq] e Artigo do KCS [kb_template_kcs] estarão disponíveis somente se o plug-in Gestão de conhecimento avançado estiver ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Gestão de conhecimento avançada .
Campos	Campos da exibição do banco de dados Exibição de conhecimento [sn_customerservice_knowledge_view] selecionados para comparação de semelhança com a descrição resumida do caso. Os campos devem ser os mesmos que os campos definidos para o conteúdo do corpus do Word.
Filtrar	Condições de filtro aplicadas à exibição do banco de dados para filtrar registros de artigos de conhecimento Resposta automática recomendações. Clique em **Adicionar condição de filtro** Para aplicar condições aos registros de campo que você está usando como base para recuperar seus resultados de semelhança. Por exemplo, para o portal de atendimento ao cliente, você definiria um **[Fluxo de trabalho] [é] [publicado] E [Base de conhecimento] é [Atendimento ao cliente]** condição do 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.

Campo	Descrição
	Para um portal personalizado, você seleciona a base de conhecimento do portal personalizado no **[Base de conhecimento]** condição.
Tabela de teste	Tabela que contém os registros de caso que você deseja comparar com os registros de artigos de conhecimento. Defina o valor para a tabela Caso [sn_customerservice_case], a menos que você use uma tabela diferente para armazenar registros de caso.
Campos de teste	Campos do caso selecionado para correspondência de semelhança com campos de artigo de conhecimento. Por padrão, o campo Descrição resumida de um caso de atendimento ao cliente é usado para a correspondência de semelhança com os campos de artigo de conhecimento.
Idioma de processamento	Idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Por padrão, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados. Por exemplo, se você selecionar italiano, o sistema processará os dados em inglês e italiano. **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. . **Palavras irrelevantes padrão em inglês** a lista aparece por padrão.
Frequência de treinamento	Frequência com a qual o modelo para a definição da solução de semelhança deve ser treinado novamente.
Frequência de atualização	Frequência em que novos registros devem ser incluídos no modelo para definição de solução 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 Artigos de conhecimento 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 Artigos de conhecimento semelhantes Todos (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles) 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 em Resposta automática revisão dos exemplos de semelhança com base na pontuação de semelhança e atualização do valor limite da pontuação de semelhança.
7. **Opcional:** Atualize o limite da pontuação de semelhança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 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, os artigos de conhecimento semelhantes aos campos selecionados para um caso de atendimento ao cliente são enviados como Resposta automática recomendações.

Tópicos relacionados

Modelos de artigo de conhecimento

Configurar o contexto de pesquisa para Resposta automática

Você pode configurar o contexto de pesquisa predefinido para casos de atendimento ao cliente para incluir recursos de pesquisa relevantes no Resposta automática notificações por e-mail.

A Inteligência preditiva para Customer Service Management o plug-in (com.snc.csm_ml) inclui o predefinido **Pesquisa da base de conhecimento de resposta automática de e-mail do caso** contexto de pesquisa para casos de atendimento ao cliente configurados para uso no Resposta automática recurso. Este contexto de pesquisa usa o pesquisador predefinido de Pesquisar artigos de conhecimento que fornece artigos de conhecimento como resultados de pesquisa.

Por padrão, o **Pesquisa da base de conhecimento de resposta automática de e-mail do caso** o contexto de pesquisa inclui resultados de pesquisa contextual com base em Inteligência preditiva. Você pode editar este contexto de pesquisa para incluir recursos adicionais. Para obter mais informações, consulte Defina um contexto de pesquisa .

Nota:
Para fornecer outras recomendações relevantes para resolver um caso de atendimento ao cliente quando os resultados da Inteligência preditiva são insuficientes ou indisponíveis, você também pode habilitar as recomendações de pesquisa de texto no Resposta automática notificação por e-mail. Para obter mais informações, consulte Habilite recomendações de pesquisa de texto nas notificações de resposta automática.

Limite o número de artigos nas notificações de Resposta automática para casos

Envie os artigos de conhecimento mais relevantes em Resposta automática notificações para casos de atendimento ao cliente limitando o número de artigos de conhecimento incluídos.

Antes de Iniciar

- Ative a Inteligência preditiva para Customer Service Management plug-in (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in e. Inteligência preditiva Para definições de solução CSM.
- Defina o escopo da aplicação como Atendimento ao cliente usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Pesquisar `Caso [sn_customerservice_case]` .
3. Clique em **Caso [sn_customerservice_case]** link no **Nome** coluna correspondente à linha que contém **Pesquisa da base de conhecimento de resposta automática de e-mail do caso** contexto de pesquisa.
4. Na lista relacionada Configurações de e-mail, clique duas vezes no valor na coluna Limite do **Recomendações de resposta automática do caso** linha.
5. Insira o número máximo de artigos de conhecimento que você deseja incluir no Resposta automática notificações por e-mail para casos de atendimento ao cliente e clique no ícone salvar ( ).
   O valor do limite máximo permitido é 20. Se você inserir um valor limite maior que 20, o Resposta automática a notificação por e-mail inclui até 20 artigos somente.
6. No formulário Configuração de tabela, clique em **Atualização** .

Incluir resultados de pesquisa contextual avançada em notificações de resposta automática

Use pontos de extensão com script para incluir os resultados da pesquisa contextual avançada em notificações por e-mail para conteúdo sugerido pelo Resposta automática recurso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- Ative a Inteligência preditiva para Customer Service Management plug-in (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in e. Inteligência preditiva Para definições de solução CSM.
- Defina o escopo da aplicação como Script de notificação por e-mail para resultados da pesquisa contextual. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Script de notificação por e-mail para resultados da pesquisa contextual (com.snc.adv_cXS_results_email_script) instala o. `csm_AdvancedEmailSearchResults` script, `CSMAdvancedEmailSearchResults` inclusão de script e. `CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint` pontos de extensão.

. `csm_AdvancedEmailSearchResults` o script é pré-configurado para o portal de atendimento ao cliente e o portal de atendimento ao consumidor.

O uso de pontos de extensão facilita a integração de personalizações sem precisar alterar o código de base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Uma implementação está disponível no sistema de base para pontos de extensão com script. Você pode modificar os dados e adicionar campos adicionais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Em **Nome da API** , pesquise e clique **sn_adv_emailscript.CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Ponto de extensão, selecione uma inclusão de script para usar `CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint` pontos de extensão.
   - Modifique o script existente indo até a lista relacionada Implementações e clicando em **CaseAutoresponder** .
   - Crie e registre uma inclusão de script personalizada.

     Para obter mais informações, consulte Como registrar inclusões de script personalizadas nos pontos de extensão com script.

4. Modifique o script para usar os pontos de extensão disponíveis por meio do `CSMAdvancedEmailSearchResults` inclusão de script.

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

Configuração para implementação de diferentes pontos de extensão

Configuração	Implementação
Inclua um portal personalizado e pesquise artigos de conhecimento na base de conhecimento associada ao portal personalizado. **Nota:** Aplica-se somente a tarefas que não sejam casos de atendimento ao cliente.	Modifique o. `UpdateSearchRequestConfig` ponto de extensão para incluir o portal personalizado para suas tarefas que não sejam casos de atendimento ao cliente.
Filtre o conteúdo pela duração do último conteúdo exibido.	Modifique o. `GetViewedContent` ponto de extensão inserindo a duração do último conteúdo exibido em dias. **Nota:** Por padrão, todos os artigos de conhecimento exibidos nos últimos 30 dias pelo usuário não são incluídos na notificação por e-mail.
Defina o layout das notificações por e-mail.	Modifique o. `PrintSearchResults` ponto de extensão para especificar um layout personalizado para Resposta automática notificações por e-mail.

5. No formulário de Ponto de extensão, clique em **"Atualizar"**.

Como registrar inclusões de script personalizadas nos pontos de extensão com script

Registre inclusões de script personalizadas em relação a um ponto de extensão de script selecionado no código da aplicação.

Ao registrar o script personalizado, você cria um registro de instância de extensão que vincula a definição do ponto de extensão com script à sua implementação na inclusão de script 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.

Habilite recomendações de pesquisa de texto nas notificações de resposta automática

Configure o. Resposta automática recurso para enviar recomendações que correspondam a uma pesquisa de texto de uma descrição resumida de um caso para resolver um caso de atendimento ao cliente quando Inteligência preditiva os resultados são insuficientes ou indisponíveis.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in e. Inteligência preditiva Para definições de solução CSM.
- Defina o escopo da aplicação como Script de notificação por e-mail para resultados da pesquisa contextual usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o Resposta automática o recurso está configurado para enviar resultados de pesquisa contextual com base em Inteligência preditiva. Artigos de conhecimento que têm semelhança significativa de texto com a descrição resumida de um caso são enviados como Resposta automática recomendações.

Você pode configurar o. Resposta automática recurso para enviar recomendações de artigos de conhecimento que correspondem a uma pesquisa de texto da descrição resumida do caso quando as recomendações são enviadas por meio do Inteligência preditiva o recurso não é suficiente ou o recurso está desabilitado.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Pesquise pela propriedade *`sn_adv_emailscript.textsearch.enable`*.
3. No campo **Valor**, insira `verdadeiro`.
4. Clique em **Atualizar**.

Incluir casos registrados usando canais de comunicação especificados nas notificações de resposta automática

Enviar Resposta automática notificações por e-mail para casos de atendimento ao cliente registrados usando um canal de comunicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Execute as tarefas a seguir.

- Ative a Inteligência preditiva para Customer Service Management plug-in (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in e. Inteligência preditiva Para definições de solução CSM.
- Defina o escopo da aplicação como Atendimento ao cliente usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .
- Certifique-se de que o canal necessário já esteja configurado para uso. Para obter mais informações, consulte Configurar canais de comunicação.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a notificação de recomendações de resposta automática do caso está configurada para ser enviada Resposta automática notificações por e-mail para casos de atendimento ao cliente registrados usando e-mails. Você pode configurá-lo para incluir outros canais de comunicação, como web, telefone, bate-papo, social, comunidade, e virtual agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Notificações**.
2. Pesquisar Recomendações de resposta automática do caso .
3. Em **Nome** , clique em **Recomendações de resposta automática do caso** link.
4. Em **Condições** clique em **Adicionar condição de filtro** ou **Adicione cláusula "OR"** para definir a condição do filtro para um canal de comunicação.

   Nota:
   A condição de filtro padrão é **[Canal] [is] [E-mail] E [Ativo] [is] [true]** .

   Por exemplo, para enviar Resposta automática notificações para casos de atendimento ao cliente registrados usando um telefone celular além do e-mail, você deve clicar **Adicionar condição de filtro** e criam a condição **[Canal] [is] [Phone] E [Ativo] [is] [true]** .

Incluir artigos de conhecimento de portais personalizados em notificações de resposta automática

Configure o. Resposta automática recurso para sugerir artigos de conhecimento de um portal personalizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Ative a Inteligência preditiva para Customer Service Management plug-in (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in e. Inteligência preditiva Para definições de solução CSM.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o Resposta automática o recurso está configurado para sugerir artigos de conhecimento do portal de atendimento ao cliente e do portal de atendimento ao consumidor. Use este procedimento somente quando você tiver seu próprio portal personalizado e não quiser usar o portal de atendimento ao cliente padrão ou o portal de atendimento ao consumidor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Na caixa de texto do **URL do portal personalizado que contém o parâmetro do artigo de conhecimento** propriedade (*sn_customerservice.case.autoresponder.customportal*), insira o URL do portal personalizado que contém um parâmetro de artigo de conhecimento, como sys_kb_id ou kb_number.
   Formato de exemplo: https://<instance-name>.service-now.com/csm?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_kb_id>
3. Clique em **Salvar**.

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

O que Fazer Depois

Depois de configurar o. `sn_customerservice.case.autoresponder.customportal`, Você deve configurar a definição da solução de semelhança de artigos de conhecimento semelhantes para usar a base de conhecimento do portal personalizado. Para obter mais informações, consulte Treine a solução de semelhança para encontrar conteúdo de notificação do Respondente automático.

Configurar Respondente automático para tarefas que não sejam casos

Configure o. Resposta automática recurso para enviar recursos úteis para tarefas que não sejam casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Execute as tarefas a seguir.

- Ative o plug-in Script de notificação por e-mail para resultados da pesquisa contextual (com.snc.adv_cXS_results_email_script). Para obter mais informações Ativação de um plug-in .
- Defina o escopo da aplicação para o escopo da tabela de tarefas usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .
- Verifique se você definiu um contexto de pesquisa para sua tarefa para incluir recursos recomendados no Resposta automática notificações por e-mail. Para obter mais informações, consulte Defina um contexto de pesquisa .
- Verifique se você configurou uma tabela para o contexto de pesquisa associado à sua tarefa. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela para uma pesquisa contextual .

Procedimento

1. Configure a tabela Notificação [sysevent_email_action] para que sua tarefa use `csm_AdvancedEmailSearchResults` script.

   a. Navegar até **Notificação do Sistema** > **Notificações**.

   b. Selecione a tabela Notificação [sysevent_email_action] para sua tarefa.

   c. Na lista relacionada O que ele conterá, insira `Mail_script:csm_AdvancedEmailSearchResults` em **HTML da mensagem** campo.

   d. **Opcional:** Se não houver resultados de pesquisa, verifique se as notificações não serão enviadas inserindo `HasResults()` . **Condição avançada** Campo da lista relacionada Quando enviar.
   . `HasResults()` a função verifica se existem resultados da pesquisa. Você pode usar o valor de retorno da função para evitar que o sistema envie uma notificação por e-mail se não houver resultados de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Condições avançadas para notificações por e-mail .

   Dica:
   Consulte a notificação de recomendações de resposta automática do caso que usa `HasResults()` função para retornar o valor dos resultados da pesquisa. Para exibir uma notificação, navegue até **Notificação do Sistema** > **Notificações**.

   e. 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.

2. Mapeie a configuração da tabela de tarefas com a notificação por e-mail da sua tarefa.

   a. Navegar até **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.

   b. Selecione o link de configuração da tabela de tarefas em **Nome** coluna correspondente à linha que contém o contexto de pesquisa da sua tarefa.

      Para a tabela que você está configurando, certifique-se de fazer o seguinte:

      - Treine a solução de semelhança para a tabela. Para obter mais informações, consulte Treine a solução de semelhança para encontrar conteúdo de notificação do Respondente automático .
      - Adicione a solução de semelhança na guia Configurações de recursos adicionais no formulário Contexto de pesquisa.

   c. Na lista relacionada Configurações de e-mail, vincule a configuração da tabela de tarefas à tabela Notificação [sysevent_email_action].

      - Para criar outra configuração de e-mail para um campo de usuário, selecione **Novo** .
      - Para editar uma configuração de e-mail existente, selecione o ícone Visualizar configuração de e-mail para notificação por e-mail (E, na janela Configuração de e-mail, selecione **Registro em aberto** .

   d. No formulário Configuração de e-mail, verifique os valores de campo padrão para sua tarefa ou preencha os valores de uma configuração personalizada.

Formulário Configuração de e-mail

Campo	Descrição
Notificação por e-mail	Selecione a notificação por e-mail para sua tarefa.
Campo de usuário	Campo de referência que ajuda a restringir os resultados de pesquisa enviados como recursos recomendados em Resposta automática notificações por e-mail. Por exemplo, se você selecionar **Solicitante** Para a tabela Incidente [incidente], os recursos associados somente aos chamadores são adicionados ao Resposta automática notificações por e-mail. **Nota:** Este é um campo obrigatório para Resposta automática . Este campo deve ser um campo de referência da tabela Usuário (sys_user) ou tabelas que estendem a tabela Usuário.
Limite	Número máximo de recursos que você deseja incluir no Resposta automática notificações por e-mail para sua tarefa. O valor do limite máximo permitido é 20. Se você inserir um valor maior que 20, o Resposta automática a notificação por e-mail inclui somente até 20 recursos.

   e. Atualize ou envie o formulário Configuração de e-mail.

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

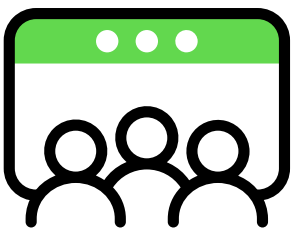
- Para obter uma nova configuração, selecione **Enviar** .
- Para uma configuração existente, selecione **Atualização** .

3. **Opcional:** Habilitar resultados de pesquisa contextual com base em pesquisas de texto, além dos resultados de pesquisa baseados em Inteligência preditiva a ser incluído em Resposta automática notificações.
   Para obter mais informações, consulte Habilite recomendações de pesquisa de texto nas notificações de resposta automática.
4. **Opcional:** Configure um portal personalizado e inclua resultados de pesquisa contextual avançada em notificações por e-mail.
   Para obter mais informações, consulte Incluir resultados de pesquisa contextual avançada em notificações de resposta automática.

Configure o autoatendimento

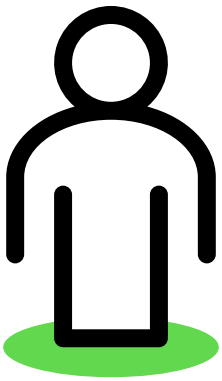
Criar um portal de autoatendimento ajuda os clientes a resolver problemas de forma independente. Você pode integrar recursos como bases de conhecimento, chatbots e agendamentos para facilitar o acesso às informações.

Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor



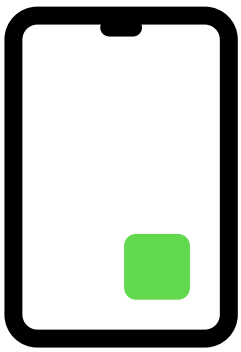
Configure os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para fornecer informações e suporte aos seus clientes.

Walk-up Experience



Configurar Walk-up Experience para configurar um canal de contato para oferecer suporte ao check-in on-line e ao check-in no local em um centro de serviços.

Agendamento de compromisso conversacional



Configurar Agendamentos via conversação Para permitir que os clientes reservem, reprogramem e cancelem compromissos de conversas do Virtual Agent.

Tradução automática

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

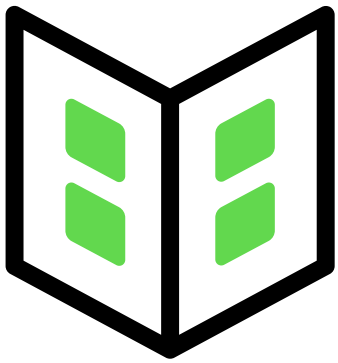
Comunidades

Use Comunidades para interagir, aprender, compartilhar conhecimento, solucionar problemas e manter-se informado sobre os mais recentes desenvolvimentos e inovações no ecossistema da Gestão de atendimento ao cliente.

Gestão de conhecimento

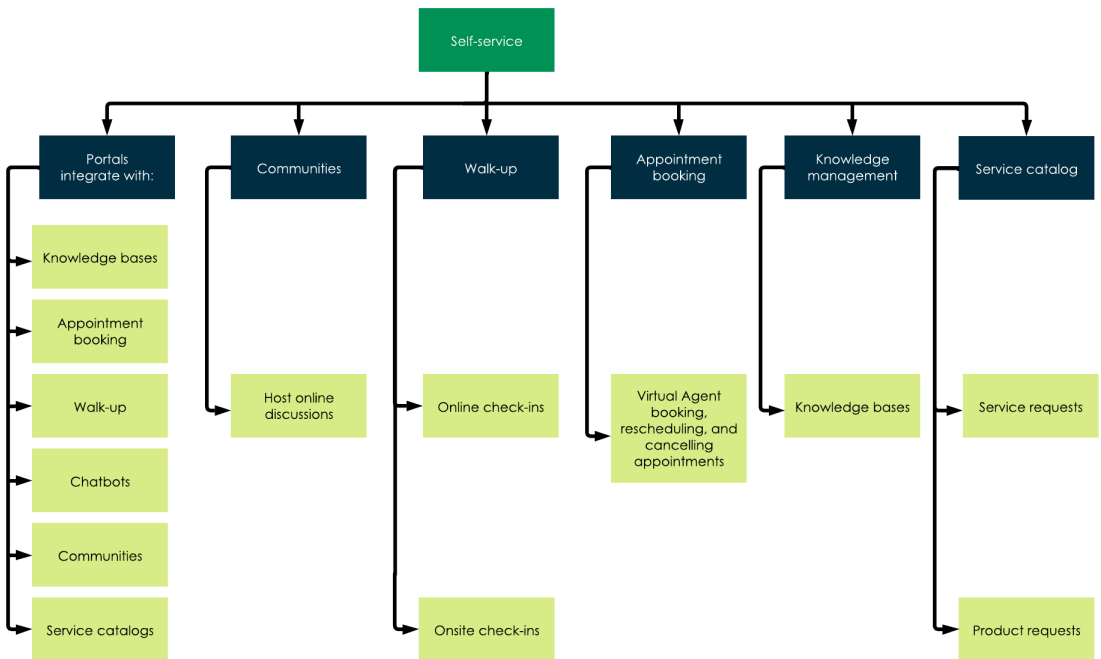
Crie e compartilhe bases de conhecimento que contêm artigos que fornecem aos usuários informações como autoajuda, solução de problemas e resolução de tarefas.

Catálogo de serviços



Crie catálogos de serviços para oferecer aos seus clientes oportunidades de autoatendimento para solicitar itens como ofertas de serviços e produtos.

Visão geral do autoatendimento



Tradução automática

Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

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

Crie e habilite portais de autoatendimento para que seus clientes atendam às necessidades deles com eficiência. Integre esses portais a bases de conhecimento, comunidades, catálogos de serviços e chatbots. Além disso, forneça recursos como experiências de balcão de serviços e reserva de compromissos para aprimorar as opções de autoatendimento.

Walk-Up Experience

Configurar Walk-up Experience para oferecer suporte a check-ins on-line e no local em seu centro de serviços. Configure a experiência para atender às necessidades da sua organização.

Conversational Appointment Booking

Instale e configure o. Agendamentos via conversação aplicação para permitir que os clientes reservem, reprogramem ou cancelem compromissos por meio do Virtual Agent conversas.

Comunidades

Com Comunidades, você pode interagir com seus funcionários, clientes, parceiros e clientes em potencial. Compartilhe conhecimento e solucione problemas e mantenha-se informado sobre os mais recentes desenvolvimentos em Customer Service Management ecossistema. Publique perguntas, revise blogs ou vídeos e pesquise discussões anteriores.

Gestão de conhecimento

Crie e compartilhe bases de conhecimento usando Gestão de conhecimento aplicação. Use a base de conhecimento para compartilhar artigos que fornecem aos usuários informações como autoajuda, resolução de problemas e resolução de tarefas.

Catálogo de serviços

Use Catálogo de serviços aplicação para criar e personalizar catálogos de serviços para que seus clientes possam solicitar itens como serviços e ofertas de produtos. Além disso, você pode padronizar a execução da solicitação para manter a precisão e a disponibilidade dos itens nos catálogos.

Configure os Portais de Atendimento ao cliente e ao consumidor

Configure os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para fornecer informações e suporte aos seus clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor são portais da web de autoatendimento baseados na aplicação Portal de serviços da ServiceNow.

O Portal de atendimento ao cliente oferece suporte aos seus clientes B2B (business-to-business) e o Portal de atendimento ao consumidor oferece suporte aos seus clientes B2C (business-to-consumer).

Use os portais para fornecer informações e suporte para seus clientes. Os portais fornecem um formato básico que os clientes podem usar para pesquisar informações ou solicitar assistência de um agente de atendimento ao cliente. Eles incluem os seguintes recursos:

Tradução automática

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

- Um cabeçalho com links para diferentes atividades do cliente.
- Um recurso de pesquisa que os clientes podem usar para pesquisar informações de vários repositórios.
- Links para fontes de informação, como a base de conhecimento, a comunidade de usuários e o suporte ao cliente.

Nota:
O Portal de atendimento ao cliente é instalado automaticamente quando você ativa o plug-in Atendimento ao cliente.

Para ativar o Portal de atendimento ao consumidor, ative o plug-in de Atendimento ao consumidor.

https://player.vimeo.com/video/1090650733?h=0d29c5ff48&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479%22

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Começar** .
3. Na categoria Portal de atendimento ao cliente (B2B) ou Portal de atendimento ao consumidor (B2C), exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração do Portal de atendimento ao cliente e ao consumidor

Tarefa	Descrição
Personalizar o Portal de atendimento ao cliente	Personalize o Portal de atendimento ao cliente para atender às suas necessidades.
Ativar o Portal de atendimento ao consumidor	Ative o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor.
Personalizar o Portal de atendimento ao consumidor	Personalize o Portal de atendimento ao cliente para atender às suas necessidades.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar** .

Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Portal de serviços

Ative os Portais do consumidor e do Atendimento ao cliente

Ative os plug-ins do portal para usar os portais do consumidor e do atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até Aplicação da ServiceNow Store ou **Tudo** > **Definições do Sistema** > **Plug-ins** em CSM aplicação.
2. Instale qualquer um dos plug-ins 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.

3. Selecione **Ativar**.

Configure os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Personalize os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para atender às suas necessidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

- Identidade visual: Configure a identidade visual do portal Para dar ao Portal de atendimento ao cliente sua própria aparência. O tema padrão para portais de Atendimento ao cliente e ao consumidor é o tema Coral.
- Menus: Configure o menu de cabeçalho do portal para configurar o menu principal, um dos controles de navegação principais para seus usuários.
- Página inicial: Atribua uma página inicial ao portal .
- Widgets: Usar Widgets do Portal de serviços para definir o conteúdo em seu portal.
- Funções: Configure a segurança da página por função para configurar páginas para serem públicas (nenhum login necessário) ou filtrá-las por função do usuário.

Configurar Pesquisa com IA Para os Portais de Atendimento ao cliente e ao consumidor

Você deve configurar os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usar Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

Você deve instalar um portal CSM ou CSP e a integração da Pesquisa com IA para portais CSM e CSP.

Função necessária: administrador, sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Pesquisa com IA está inativo por padrão e você deve habilitá-lo atualizando o registro do portal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais** e abra um registro do portal.
2. Selecione **Suporte ao cliente** para o portal csm ou selecione **Atendimento ao cliente** Para o portal CSP.
3. Selecione **Habilitar Pesquisa com IA** caixa de seleção.
4. Em **Aplicação de pesquisa** , pesquise e selecione um **Aplicação de pesquisa padrão do Portal CSM** ou **Aplicação de pesquisa padrão do Portal CSP** Para portais CSM e CSP, respectivamente. Uma configuração de aplicação de pesquisa define as configurações da experiência de pesquisa, como o mecanismo, o limite de resultados de busca e limite de sugestões. Uma configuração de aplicação de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode selecionar uma configuração diferente, se 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.

Nota:
Pode ser necessário configurar o layout do formulário para adicionar **Aplicação de pesquisa** campo no formulário. Para obter mais informações sobre como adicionar campos a um formulário, consulte Configuring the form layout .

5. Em **Configuração de resultados da pesquisa** , pesquise e selecione um **CSM Portal Search** ou **Pesquisa do Portal CSP** .
   Uma configuração de resultado de pesquisa define como os resultados da pesquisa são exibidos. Uma configuração de resultado de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode selecionar uma configuração diferente, se necessário.

Nota:
Pode ser necessário configurar o layout do formulário para adicionar **Configuração de resultados da pesquisa** campo no formulário. Para obter mais informações sobre como adicionar campos a um formulário, consulte Configuring the form layout .

6. Selecione **Atualizar**.
7. Navegue até **Mapas de rota de página** e habilitar **Página inicial da Pesquisa com IA do CSM** Mapa de rotas para CSM e. **Página inicial da Pesquisa com IA do CSP** Para CSP, pois eles estão inativos por padrão.

Habilite a Pesquisa com IA nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usuários não autenticados

Um administrador ativa os widgets de pesquisa com IA para que os usuários convidados que fazem login nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor possam usar o recurso de pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Você deve configurar a Pesquisa com IA para os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Para obter mais informações, consulte Habilite e configure a Pesquisa com IA no Portal de serviços .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve habilitar a Pesquisa autoantecipada para que os usuários não autenticados usem o recurso de pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre os widgets, consulte Widget Pesquisa autocompletável .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.
2. Pesquisar **Pesquisa autocompletável** .
3. Clique em **Pesquisa autocompletável** .
4. Selecione **Público** caixa de seleção.
5. Clique em **Atualizar**.
6. Repita as etapas para **Assistência da Pesquisa com IA** widget.

Tradução automática

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

Permitindo que usuários convidados enviem um item do catálogo no Portal de atendimento ao cliente

Configure o portal de atendimento ao cliente para permitir que usuários convidados acessem e enviem o item do catálogo.

Usuários convidados ou desconectados não podem acessar itens do catálogo por padrão. Você deve mudar os acessos dos itens do catálogo e seus serviços relacionados para disponibilizar um item do catálogo para usuários convidados.

Mudanças necessárias para habilitar o acesso de usuário convidado

Torne os seguintes itens públicos para permitir que usuários desconectados solicitem itens do catálogo:

Itens que devem ser tornados públicos para acesso de usuário convidado

Item	Mudanças necessárias
Páginas e widgets do portal	Habilite o acesso público para as páginas e widgets do portal que são usados para exibir o seguinte: • lista de itens do catálogo • formulário de item do catálogo • Página inicial ou página do catálogo de navegação para a qual os usuários são redirecionados após o envio do item do catálogo Para obter detalhes, consulte Habilite o acesso público em uma página do portal de serviços e Habilite o acesso público em widgets.
Categorias do catálogo	Habilite o acesso público para essas categorias do catálogo que permite que os usuários convidados naveguem na lista de itens no widget. Para obter detalhes, consulte Habilite o acesso público para categorias para os itens do catálogo. Tornar esses itens públicos é opcional
Itens do catálogo	Habilite o acesso público para os itens do catálogo e seus formulários que devem ser exibidos para os usuários convidados. Para obter detalhes, consulte Habilite o acesso público para um item do catálogo.

Tradução automática

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

Itens que devem ser tornados públicos para acesso de usuário convidado

Item	Mudanças necessárias
	Nota: Configure o script do item do catálogo para exibir a mensagem de confirmação pós-envio e o redirecionamento para uma página apropriada. Para obter detalhes, consulte Configure o script do item do catálogo para exibir a mensagem de confirmação e redirecionar o usuário convidado.
Variáveis de item do catálogo e conjuntos de variáveis	Habilite o acesso público para as variáveis do item do catálogo e os conjuntos de variáveis que devem ser exibidos no formulário Enviar para convidados. Para obter detalhes, consulte Habilite o acesso público para uma variável de item do catálogo e um conjunto de variáveis.
APIs de item do catálogo	Habilite o acesso público para as APIs de item do catálogo para permitir o envio do formulário. Para obter detalhes, consulte Habilite o acesso público em REST APIs. **Nota:** Introduza limites de taxa nas REST APIs públicas para evitar o uso excessivo ou abuso de itens do catálogo disponíveis publicamente. Para obter detalhes, consulte Aplique limite de taxa em REST APIs.

Habilite o acesso público em uma página do portal de serviços

Configure as páginas do portal de serviços usadas para exibir o item do catálogo para habilitar o acesso público.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Habilite o acesso público às páginas que são usadas para exibir o seguinte:

- lista de itens do catálogo
- formulário de item do catálogo
- página de redirecionamento exibida depois que os usuários enviam o item do catálogo

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. PESQUISE e selecione as páginas usadas para exibir itens do catálogo no portal.
   Por exemplo, você pode pesquisar as seguintes páginas prontas para uso:

Tradução automática

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

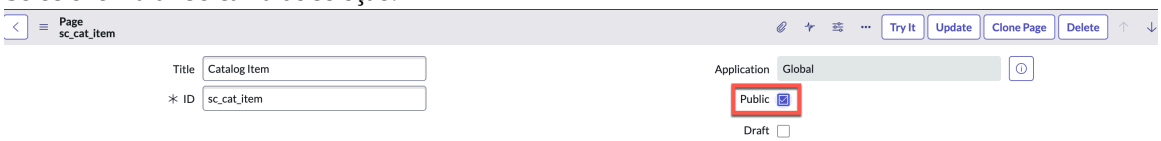
Para portais:

- csm_sc_category (página de navegação)
- sc_category (página de navegação)
- sc_cat_item (página de formulário)
- csm_sc_cat_item (página de formulário)

Para o Messenger de engajamento:

- cwf_sc_category (página de navegação)
- sc_cat_item (página de formulário)
- sc_cat_item (página de formulário)

3. Selecione **Público** caixa de seleção.



4. Selecione **Atualizar**.

Resultado
As páginas usadas para exibir os itens do catálogo são tornadas públicas.

Habilite o acesso público em widgets

Configure widgets do portal de serviços para habilitar o acesso público.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Habilite o acesso público aos widgets usados para exibir o seguinte:

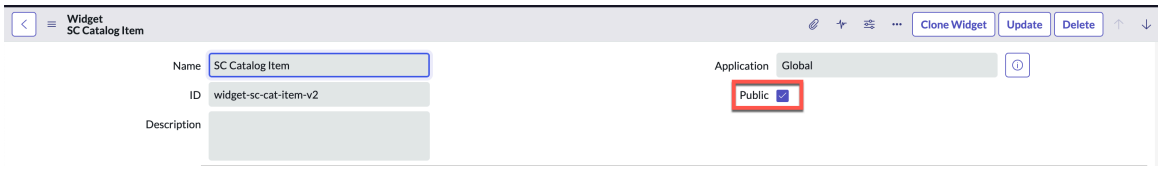
- lista de itens do catálogo
- formulário de item do catálogo

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.
2. PESQUISE e selecione os widgets usados para exibir itens do catálogo no portal.
   Por exemplo, você pode pesquisar os seguintes widgets prontos para uso:
   - Item do catálogo de SC
   - Guia de pedido de SC
   - Widget de check-out do catálogo (se a check-out em duas etapas estiver habilitada)
   - Status do Pedido de SC
3. Selecione **Público** caixa de seleção.

Tradução automática

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



4. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Os widgets usados para exibir os itens do catálogo são tornados públicos.

Habilite o acesso público para categorias para os itens do catálogo

Configure categorias de um item do catálogo para habilitar o acesso do usuário convidado. Isso ocorre somente quando você deseja fornecer experiência de navegação aos usuários convidados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, catalog_admin

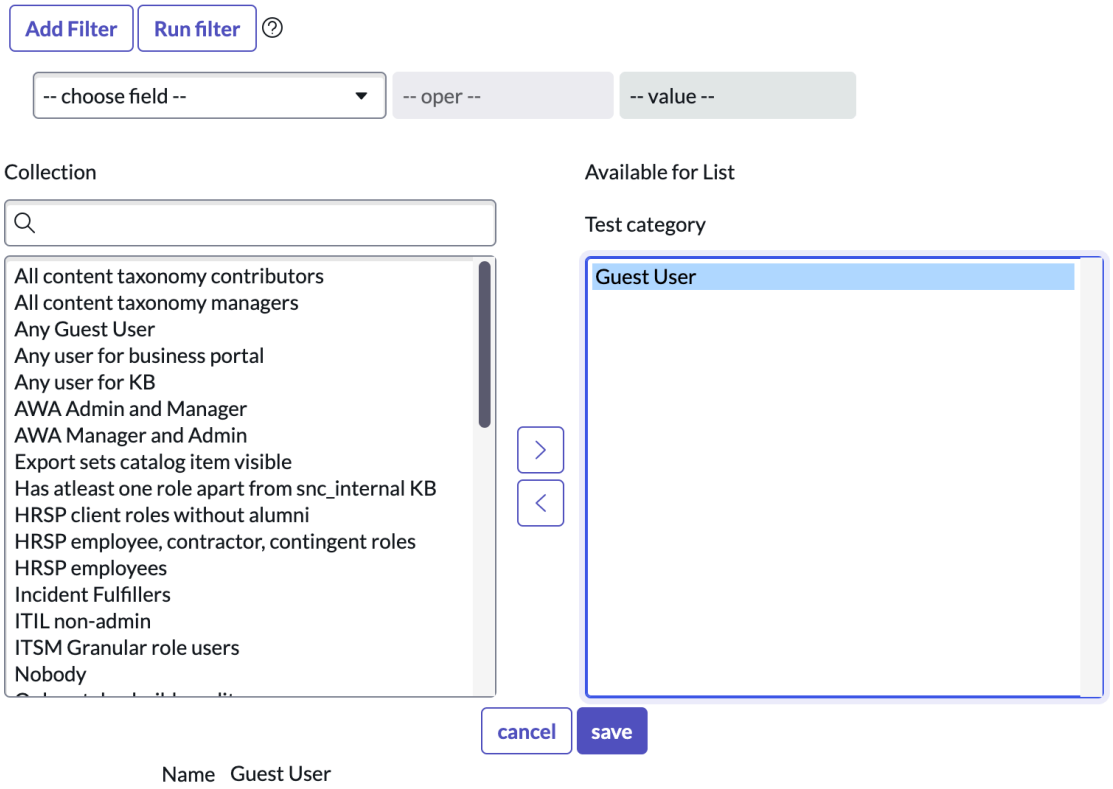
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Habilite o acesso público para categorias que devem ser disponibilizadas para que os usuários convidados naveguem na lista de itens no widget.

Procedimento

1. Encontre os itens do catálogo.
   a. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Categorias**.
   b. PESQUISE e selecione a categoria necessária.
2. Disponibilize as categorias para o usuário convidado.
   a. Selecione **Categorias** lista relacionada.
   b. Selecione o item Categoria do catálogo disponível.
   c. Selecione **Disponível para** lista relacionada.
   d. Selecione **Editar**.
   e. Pesquisar e mover **Usuário convidado** Da coleção para Lista Disponível 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.



f. Selecione **Save** (Salvar).

g. Selecione **Atualizar**.

3. Selecione **Atualizar**.

Resultado

As categorias necessárias são tornadas públicas. Os usuários convidados agora podem exibir itens nessas categorias.

Habilite o acesso público para um item do catálogo

Configure um item do catálogo para habilitar o acesso público.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, catalog_admin

Procedimento

1. Encontre os itens do catálogo.

a. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Construtor de catálogo**.

b. Selecione **Itens do catálogo** .

c. PESQUISE e selecione o item necessário.

2. Edite o item do catálogo.

a. Selecione **Editar**.

b. Selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione **Edite na exibição avançada** .

Tradução automática

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

d. Selecione **Editar**.

e. Pesquisar e mover **Usuário Convidado** Da coleção à solicitação de categoria de serviço.

3. Selecione **Save** (Salvar).

4. Selecione **Atualizar**.

Configure o script do item do catálogo para exibir a mensagem de confirmação e redirecionar o usuário convidado

Configure o script do item do catálogo para exibir uma mensagem de confirmação e redirecionar o usuário convidado para a página inicial ou a página do catálogo de navegação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, catalog_admin

Procedimento

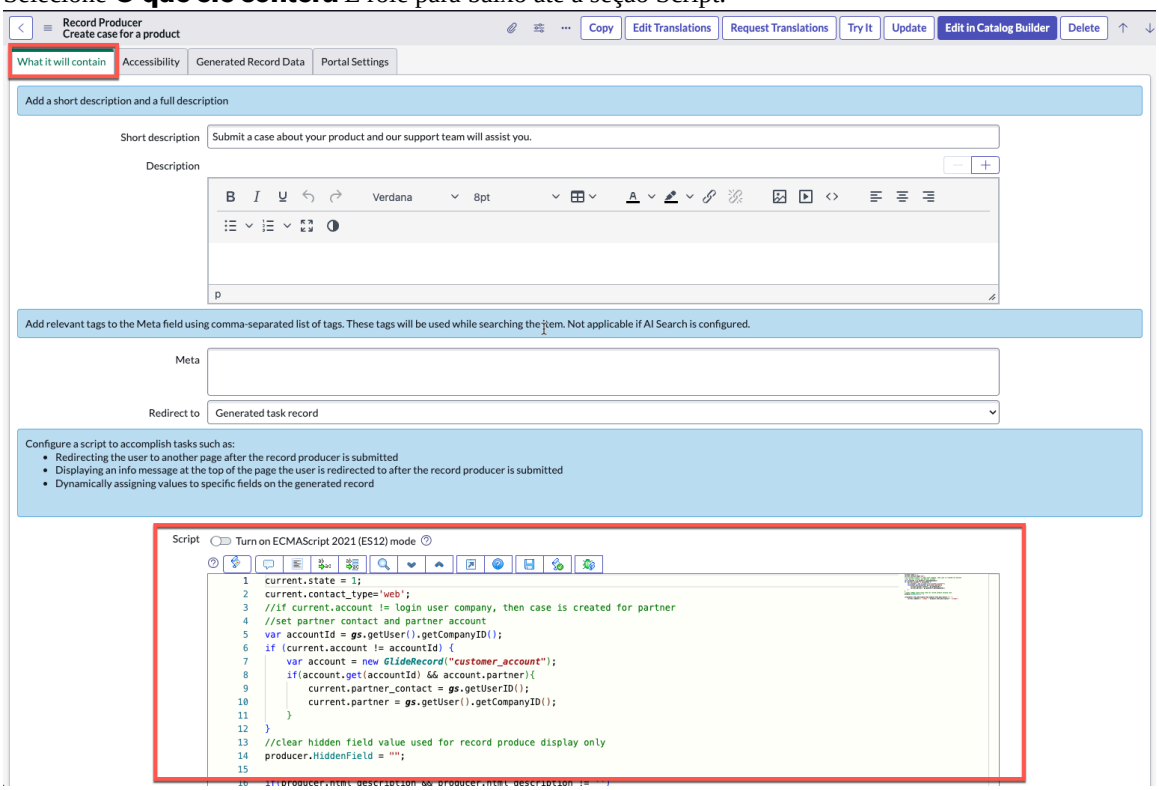
1. Encontre os itens do catálogo.

   a. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.

   b. PESQUISE e selecione o item necessário.

2. Faça mudanças no script.

   a. Selecione **O que ele conterá** E role para baixo até a seção Script.



   b. Cole o código a seguir e atualize-o de acordo com sua necessidade

Tradução automática

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

```
gs.addInfoMessage("Your case has been submitted"); // Info message to be displayed
producer.portal_redirect = "csm?id=csm_sc_category&catalog_id=-1"; // portal page to
 redirect to
```

3. Selecione **Atualizar**.

Resultado
O script do item do catálogo está configurado para exibir uma mensagem de confirmação e redirecionar usuários convidados.

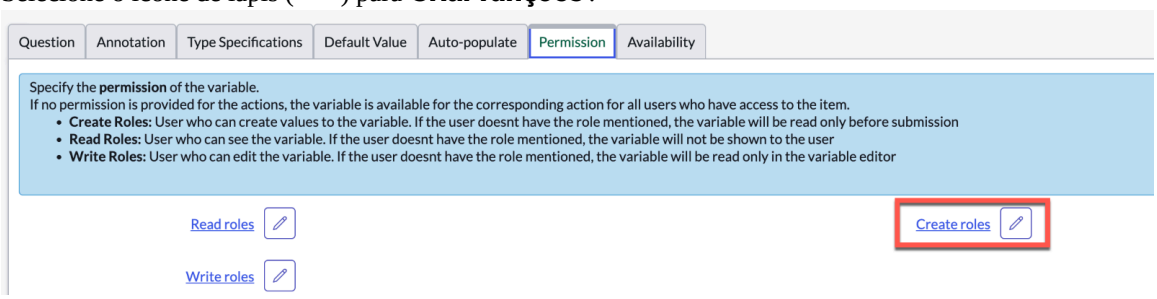
Habilite o acesso público para uma variável de item do catálogo e um conjunto de variáveis

Configure variáveis de entrada e conjuntos de variáveis a serem exibidos no formulário Enviar. Permita que usuários convidados acessem esses itens.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, catalog_admin

Procedimento

1. Encontre os itens do catálogo.
   a. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
   b. PESQUISE e selecione o item necessário.
2. Tornar públicas todas as variáveis de item do catálogo disponíveis.
   a. Selecione **Variável** lista relacionada.
   b. Abra uma variável.
   c. Selecione **Permissão** .
   d. Selecione o ícone de lápis ( ) para **Criar funções** .



   e. Na janela pop-up Criar funções, pesquise e mova **público** De Disponível a Selecionado.
   f. Clique em **Done** (Concluído).
   g. Selecione **Atualizar**.

   Uma única variável de item do catálogo é pública. Repita essas etapas para tornar públicas outras variáveis de item do catálogo.
3. Tornar conjuntos de variáveis de item do catálogo públicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Conjuntos de variáveis** lista relacionada.
Para obter mais informações sobre conjuntos de variáveis, consulte Service catalog variable sets .

b. Abra um conjunto de variáveis.
A página Conjunto de variáveis é aberta.

c. Em **Variáveis** , abra uma variável.

d. Selecione **Permissões** .

e. Selecione o ícone de lápis ( ) para **Criar funções** .

f. Na janela pop-up Criar funções, pesquise e mova **público** De Disponível a Selecionado.

g. Clique em **Done** (Concluído).

h. Selecione **Atualizar**.

Um único conjunto de variáveis de item do catálogo é público. Repita essas etapas para tornar públicos outros conjuntos de variáveis de item do catálogo.

4. Selecione **Atualizar**.

Resultado
As variáveis e os conjuntos de variáveis usados para exibir campos de item do catálogo são tornados públicos.

Habilite o acesso público em REST APIs

Configure REST APIs com script para habilitar o acesso público.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, catalog_admin, web_service_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Serviços web com script** > **Scripted REST APIs**.
2. PESQUISE e selecione o tipo de API que você deseja editar.
Você pode pesquisar os seguintes tipos de REST APIs:
   - API do Catálogo de serviços
   - Enviar um Produtor de registro
   - Validar regex de variável (se o item consistir em uma variável que requer validação de regex)
   - Check-out do Guia de pedido
   - Valor de exibição da variável
   - Verifique Solicitado para delegação no item
3. Selecione **Recursos** lista relacionada.
4. PESQUISE e selecione Comprar item Em Recursos.

Tradução automática

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

5. Role para baixo e limpe **Requer autenticação** Caixa de seleção em Segurança.
6. Selecione **Atualizar**.

Aplique limite de taxa em REST APIs

Aplique limite de taxa a REST APIs para evitar o uso excessivo ou abuso de itens do catálogo disponíveis publicamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, catalog_admin, web_service_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O limite de taxa restringe a criação não controlada de itens do catálogo disponíveis publicamente, mitigando os riscos associados a agentes mal-intencionados e bots automatizados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Regras de Limite de Taxa**.
2. Selecione **Novo**.

3. No formulário Regra de limite de taxa da REST API, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de regra de limite de taxa para acesso de usuário convidado a itens do catálogo.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

Um limite de taxa é aplicado às APIs publicamente disponíveis.

Tópicos relacionados

Create an inbound REST API rate limit

Pesquisa com IA Assistência para usuários externos autenticados

Habilitar Pesquisa com IA Ajude nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usuários externos autenticados com a função snc_external.

Configurar Pesquisa com IA Ações de assistência para usuários externos autenticados

Habilite o. Pesquisa com IA Ações de assistência para pesquisar artigos de conhecimento nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Aplica-se a usuários externos autenticados com a função snc_external.

Antes de Iniciar

Ativar a Gestão de atendimento ao cliente

Tradução automática

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

Você deve configurar Pesquisa com IA Para os Portais de Atendimento ao cliente e ao consumidor. Para obter mais informações, consulte Habilite e configure a Pesquisa com IA no Portal de serviços .

Você deve habilitar a Pesquisa autocompletável e Pesquisa com IA Ajudar os usuários externos autenticados a usar o recurso de pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre os widgets, consulte Widget Pesquisa autocompletável e. Widget da Assistência da Pesquisa com IA .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Serviços web com script** > **Scripted REST APIs**.
2. Na página REST APIs com script, pesquise e selecione **Ação de assistência da Pesquisa com IA (API interna)** .
3. Na página Ações da Assistência de pesquisa com IA (API interna), na lista relacionada Recursos, selecione **Pedido [sc_cat_item]** .
4. Na página Pedido [sc_cat_item], em **Segurança** , faça o seguinte:
   a. Selecione **Requer autenticação** para ativar a autenticação.
   b. Limpe **SNC interno** caixa de seleção para desativar o recurso.
   c. Selecione **Atualizar**.
5. Na página Ações da Assistência de pesquisa com IA (API interna), na lista relacionada Recursos, selecione **Resolve meu problema** .
6. Na página Resolve meu problema, faça o seguinte:
   a. Selecione **Requer autenticação** para ativar a autenticação para acessar o recurso.
   b. Limpe **SNC interno** caixa de seleção.
   c. Selecione **Atualizar**.
7. Selecione **Atualizar**.

Configurar Pesquisa com IA Ajude nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usuários externos autenticados

Habilite o. Pesquisa com IA Pesquisar artigos de conhecimento nos Portais de Atendimento ao cliente e ao consumidor. Aplica-se a usuários externos autenticados com a função snc_external.

Antes de Iniciar

Ativar a Gestão de atendimento ao cliente

Você deve configurar Pesquisa com IA Para os Portais de Atendimento ao cliente e ao consumidor. Para obter mais informações, consulte Habilite e configure a Pesquisa com IA no Portal de serviços .

Você deve habilitar a Pesquisa autocompletável e Pesquisa com IA Ajudar os usuários externos autenticados a usar o. Pesquisa com IA recurso. Para obter mais informações sobre os widgets, consulte Widget Pesquisa autocompletável e. Widget da Assistência da Pesquisa com IA .

Tradução automática

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

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Serviços web com script** > **Scripted REST APIs**.
2. Na página REST APIs com script, pesquise e selecione **Assistência da Pesquisa com IA (API interna).**
3. Na página Assistência de pesquisa com IA (API interna), na lista relacionada Recursos, selecione **pesquisa** .
4. Na página de pesquisa, em **Segurança** , faça o seguinte:
   - Selecione **Requer autenticação** para ativar a autenticação para acessar o recurso.
   - Limpe **SNC interno** caixa de seleção.
   - Selecione **Atualizar**.
5. Selecione **Atualizar**.

Ative a página de tíquete padrão para clientes de upgrade

Se você atualizou sua instância, redirecione a página do tíquete para a página standard_tíquete no Portal de serviços e exiba as solicitações na página do tíquete padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para novos clientes, a página de tíquete padrão é habilitada por padrão. Para clientes de upgrade, você deve habilitá-lo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Mapas de Rota de Página**.
2. PESQUISE mapas de rotas de tíquete do Customer Service Management.
3. Defina o valor como **verdadeiro** em **Ativo** coluna.
4. Clique no nome do mapa de rotas da página.
5. Clique em **aqui** para editar o registro.
6. Selecione **Ativo** caixa de seleção.
7. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Página de tíquete padrão

Configure a página de tíquete padrão para casos

Você pode configurar a página de tíquete padrão para casos de atendimento ao cliente de onde os usuários podem exibir os detalhes de um caso no Portal de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

ou sp_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** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. Clique em sn_customerservice_case, csm_order case, sn_customerservice_task ou customer_project_task, que está disponível por padrão.

Nota:
Você pode adicionar seus próprios tipos de caso e adicionar novas configurações para as tabelas necessárias. Para obter mais informações, consulte Configure a página de tíquete padrão .

3. Clique em **aqui** para editar o registro.
4. Edite os campos no formulário Configuração do tíquete conforme necessário.
   Por exemplo, você pode adicionar guias ao existente **Atividade** e. **Anexos** guias no **Campos de informações** Campo na guia Região de informações.
5. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Configure a página de tíquete padrão

Ative a configuração do mapa do site e os registros de definição para o consumidor Portal de serviços

Inclua artigos de conhecimento e catálogos em seu mapa do site ativando os registros de configuração e definição do mapa do site.

Antes de Iniciar

- Ativar Gerador de mapa do site
- Verifique se um usuário não autenticado pode acessar o artigo da base de conhecimento e os catálogos acessando-o como um usuário convidado.
- Verifique se a opção Público está selecionada no Knowledge Formulário Artigo ou Formulário de página do Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão Yokohama, a configuração do Gerador de mapa do site está disponível com o sistema de base e fica inativa por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gerador de mapa do site** > **Configuração do mapa do site**.
2. Na tabela Configurações do mapa do site de UX [sys_ux_seo_sitmap_config], selecione o registro sitmap_config_csp.
3. Habilite a geração de mapas do site.
   a. No formulário, marque a caixa de seleção **Ativo**.
   b. Na lista relacionada Definição de configuração do mapa do site, clique duas vezes no campo **Tipo** e selecione a opção **verdadeiro** na lista.
   c. Selecione o ícone Salvar ( ).
4. 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
Todos os mapas do site ativos são gerados novamente uma vez por dia e incluem conteúdo de qualquer uma das suas definições de mapa do site ativas.

Cálculo de uso do portal

O uso do portal permite que você rastreie como seus clientes e funcionários estão usando o portal. O painel Uso do Portal do cliente fornece informações sobre visitas ao portal, resultando em contagens de sessões.

Para exibir o painel Uso do Portal do cliente, navegue até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Uso do Portal**.

Nota:
Você pode ignorar o uso da sessão de bot que é capturado como parte deste painel.

Nota:
Esta definição rastreia o uso de portais de atendimento ao cliente com base nas funções do usuário e ignora o uso de portais/funções não CSM. As sessões são rastreadas para as seguintes funções:

- Funções externas: sn_esm_user, sn_customerservice.requester, sn_communities.community_user
- Funções internas: sn_customerservice.self_contributor

Uma sessão de usuário é um período de atividade no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor por qualquer um dos seguintes tipos de sessão:

- Sessão de convidado: Sessão em que o usuário não está conectado
- Sessão de bot: Contagem separada de sessões geradas devido a bots e rastreadores
- Sessão externa: Sessão em que o usuário é um usuário externo, normalmente um cliente ou consumidor conectado

A contagem agregada de sessões é baseada nos seguintes cálculos:

Uma sessão do usuário expira após um período específico de inatividade.

O acesso do usuário aos portais de autoatendimento é rastreado da seguinte forma: Por sessão, por dia e por portal. Se o mesmo usuário fizer login em vários navegadores ou dispositivos, cada login será contado como uma visita separada. Cada primeira chamada de uma página do portal inicia uma sessão e as métricas de uso são calculadas para a janela de 24 horas.

O tempo limite da sessão padrão é de 30 minutos. Esta configuração pode ser ajustada usando uma propriedade do sistema. Para obter mais informações sobre como modificar a configuração de tempo limite da sessão, consulte Gerenciar sessões do usuário .

Exemplos de cálculo de visita ao local

Um usuário faz login, logout e faz login 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.

Exemplo de cálculo de visita ao site para um usuário que faz login, logout e faz login novamente

Etapa	Atividade de usuário	Contagem faturável incrementada
1	O usuário visita o portal como um usuário anônimo ou convidado	Sim
2	O usuário faz login	Não
3	O usuário faz logout	Não
4	O usuário faz login imediatamente após fazer logout	Sim

Um usuário faz login e continua a sessão após a meia-noite:

Exemplo de cálculo de visita ao site para um usuário que faz login e continua a sessão após a meia-noite

Etapa	Atividade de usuário	Contagem faturável incrementada
1	O usuário visita o portal como um usuário anônimo ou convidado	Sim
2	O usuário faz login	Não
3	A sessão do usuário continua após a meia-noite	**Sim**
4	O usuário faz logout	Não

Limite o acesso aos dados do modelo do produto no Portal de atendimento ao cliente

Use uma propriedade do sistema para limitar o acesso do cliente aos dados na tabela Modelos de produto.

No Portal de atendimento ao cliente, os dados do modelo do produto podem ser acessados por usuários externos com a função sn_esm_user. Os administradores do sistema podem usar *csm_cmdb_model.customer_visible_flag*propriedade do sistema e **Cliente visível** Na tabela Modelos de produto (cmdb_model) e tabelas secundárias para limitar este acesso.

. *csm_cmdb_model.customer_visible_flag*a propriedade do sistema habilita **Cliente visível** campo das tabelas listadas abaixo. Por padrão, esta propriedade é definida como falsa. Quando definido como verdadeiro, o sistema usa a configuração no **Cliente visível** Campo para determinar o acesso aos dados do modelo do produto no Portal de atendimento ao cliente.

- Tabela de modelos do produto (cmdb_model)
- Tabela de modelos de software [cmdb_software_product_model]
- Tabela de modelos de aplicação [cmdb_application_product_model]
- Tabela de modelos de consumíveis [cmdb_consumable_product_model]
- Tabela de modelos de instalação (cmdb_facility_product_model)
- Tabela de modelos de hardware [cmdb_hardware_product_model]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Categorias de modelo (cmdb_model_category) não tem um **Cliente visível** campo. O acesso aos dados de categorias do modelo é restrito usando **Cliente visível** Campo na tabela Modelo de produto. Somente as categorias dos produtos que estão visíveis na tabela Modelo de produto estarão visíveis na tabela Categorias de modelo.

Para upgrades de Jacarta para madri, o. **Cliente visível** O campo é adicionado a cada registro na tabela Modelos de produto e definido como falso.

Para limitar o acesso:

1. Defina a propriedade do sistema *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* como verdadeira.
2. Personalize a tabela Modelos de produto (cmdb_model) e adicione o. **Cliente visível** coluna.
3. Defina o valor de **Cliente visível** campo como verdadeiro para os modelos de produto que devem estar visíveis para clientes externos.

Os usuários externos poderão ver esses produtos usando esses modelos de produto se os produtos estiverem vinculados à conta do cliente.

Exiba o número de sessões baseadas em bot do portal

Certifique-se de que os clientes não sejam faturados incorretamente exibindo o número de sessões baseadas em bot. As sessões de uso do portal CSM são faturáveis para os clientes, mas às vezes os clientes são cobrados desnecessariamente pelas sessões geradas devido a ataques de bots, rastreadores e DDOS.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, usage_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para todos os novos portais que você cria, as sessões de bot são capturadas na tabela Sessões de bot do Portal de serviços [ua_sp_bot_session] e todos os tipos de sessão são capturados na tabela Uso do Portal de serviços [ua_sp_usage].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Insira uso do portal do cliente em **Pesquisa** campo.
3. Selecione **Uso do Portal do cliente** relatório na lista suspensa.
   O relatório mostra a contagem de sessões de todas as sessões e uma contagem separada de sessões geradas devido a bots, rastreadores e ataques DDoS.

Autenticação multifator para portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

A autenticação multifator, também conhecida como verificação em duas etapas, é um requisito de segurança que afirma que um usuário insere mais de um conjunto de credenciais.

Habilite a autenticação multifator para usuários do Portal de atendimento ao cliente e ao consumidor para que o acesso aos portais da web de autoatendimento seja mais seguro contra possíveis vulnerabilidades. Para obter mais informações, consulte Autenticação multifator (MFA) .

Tradução automática

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

Use propriedades para habilitar critérios de autenticação multifator baseados em função e configurar o comportamento.

Propriedades da autenticação multifator

Propriedade	Descrição
Habilitar Autenticação multifator [glide.authenticate.multifactor]	Marque esta caixa de seleção para permitir que usuários e administradores usem esse recurso. • Tipo: Habilitado | desabilitado • Valor padrão: Habilitado • Local: **Autenticação multifator** > **Propriedades**
Número de vezes que um usuário pode ignorar a configuração da autenticação multifator [glide.authenticate.multifactor.setup.bypass.count]	Insira um número que represente quantas vezes um usuário pode ignorar o requisito de senha adicional, permitindo que ele faça login mesmo sem o dispositivo móvel. O contador será reiniciado se este recurso for desativado e, depois, reativado. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 3 • Local: **Autenticação multifator** > **Propriedades**
O tempo, em minutos, para o qual o código único enviado para o endereço de e-mail do usuário é válido [glide.multifator.onetime.code.validity]	Insira um número em minutos que especifique por quanto tempo o código de redefinição é válido. Consulte Faça login com autenticação multifator . • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 10 • Local: **Autenticação multifator** > **Propriedades**
Tempo adicional em segundos para o qual o código será válido para acomodar a distorção do relógio. O valor máximo é 60 segundos. [glide.authenticate.multifactor.clock_skew]	Insira um número em segundos com um máximo de `60` . Por padrão, a instância valida o código inserido por você em relação ao único código gerado pela aplicação gerado em qualquer que seja `hora atual` . Você pode distorcer a janela de tempo com esta propriedade e permitir que um ou mais códigos gerados durante uma janela de tempo sejam considerados válidos. O valor da propriedade é usado no seguinte cálculo: `hora atual - x/2` e. `x/2` , em que 'x' é o valor desta propriedade. Se você usar o valor de `10` , por exemplo, a instância considera todos os códigos

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	gerados pelo app entre o intervalo de tempo [a hora atual - 5 segundos] e. [tempo atual mais 5 segundos] válido. Use esta propriedade para ajudar a evitar problemas de login em que você não consegue inserir o código correto no tempo padrão alocado.

Configure funções para autenticação multifator

Adicione as seguintes funções externas às funções multifator:

- sn_customerservice.Customer
- sn_customerservice.Consumer

Usuários com essas funções devem usar a autenticação multifator. Para obter mais informações, consulte Configurar critérios multifatores baseados no usuário .

Gerador de mapa do site Para o consumidor Portal de serviços

A aplicação ServiceNow® Gerador de mapa do site permite que você defina e gere mapas do site XML automaticamente com eficiência.

Gerador de mapa do site Requisitos de configuração para o consumidor Portal de serviços

O mapa do site é gerado a partir de um script ou XML estático. A validação de mapas do site não é processada automaticamente. Portanto, verifique ao criar um mapa do site se o seu conteúdo atende aos seguintes requisitos:

- Inclui somente a base de conhecimento e os catálogos configurados para o consumidor Portal de serviços
- Inclui somente páginas do Portal de atendimento ao consumidor com acesso de usuário não autenticado
- Exclui URLs do Portal de atendimento ao consumidor que não são acessíveis publicamente
- Exclui páginas que respondem com um redirecionamento 301
- Exclui artigos da base de conhecimento desativados e expirados
- Suporte a hreflang para artigos de conhecimento

Para obter informações sobre requisitos de mapa de site para otimização de mecanismo de pesquisa (SEO), consulte Criação e envio de um mapa de site na documentação do Google.

Configurar o Portal de negócios

Configure o portal de negócios para fornecer informações e suporte para seus clientes.

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

O Portal de negócios é um portal da web de autoatendimento baseado na aplicação Portal de serviços.

O Portal de negócios oferece suporte aos seus clientes B2B (business-to-business).

https://player.vimeo.com/video/1083575309?h=447472a1c0&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Use os portais para fornecer informações e suporte para seus clientes. Os portais fornecem recursos prontos para uso que exigem configuração mínima. Estes incluem:

- Cabeçalho e rodapé com links para diferentes atividades do cliente.
- A página inicial fornece um resumo dos itens essenciais para o usuário conectado.
- Menu hierárquico para navegar sistematicamente para diferentes páginas do portal.
- Experiência de navegação unificada para conhecimento e catálogo por meio de tópicos de taxonomia.
- Listar páginas para navegar, pesquisar e filtrar registros de casos, produtos, pedidos e outros.
- Páginas de exibição de registro para exibir informações importantes, ações relacionadas, listas relacionadas e links rápidos de um registro.

Você pode adicionar recursos de autoatendimento adicionais, como gestão de pedidos instalando o respectivo plug-in.

Nota:
O aplicativo Portal de negócios da Store é instalado automaticamente quando você instala o aplicativo da loja Portal de atendimento ao cliente (da versão 24.0.0 e superior). Para obter detalhes, consulte Ative os Portais do consumidor e do Atendimento ao cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Na página Portais de serviço, na coluna Título, insira `portal de negócios` .
3. Selecione **Portal de negócios** .
   Uma página é aberta em sua instância na qual você pode configurar o Portal de negócios.
4. Limpar **Inativo** caixa de seleção.

   Nota:
   O portal de negócios está inativo por padrão.

5. Selecione **Atualizar**.
   Você pode acessar o portal de negócios usando o URL "ServiceNow instance URL"/business_portal.

Tópicos relacionados

Portal de serviços

Configure o Portal de negócios

Personalize o portal de negócios para atender às suas necessidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

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

- Identidade visual: Configure a identidade visual do portal para dar ao seu portal de negócios sua própria aparência. O Tema Coral está disponível para o portal de negócios.
- Menus: Atualize o menu do sistema de base ou adicione um novo. Para obter detalhes, consulte Configure o menu de cabeçalho do portal .
- Página inicial: Atualize a página inicial padrão atualizando a configuração do widget ou atribua uma página inicial personalizada. Para obter detalhes, consulte Atribua uma página inicial ao portal .
- Widgets: Use widgets do portal configuráveis para definir o conteúdo em seu portal. Para obter detalhes, consulte Biblioteca de widgets do Portal configurável.
- Cabeçalho: Atualize a configuração do cabeçalho de acordo com sua necessidade. Para obter detalhes, consulte Configure o widget Cabeçalho Polaris do portal para seu portal
- Rodapé: Personalize as informações na parte inferior da página. Para obter detalhes, consulte Configure o widget Rodapé do Portal Polaris.
- Taxonomia: Configure uma taxonomia no Portal de negócios para definir tópicos relevantes para seus usuários.
- Páginas de lista: Navegue, pesquise e filtre registros de casos, produtos, pedidos e outros. Para obter detalhes, consulte Adicione e configure o widget Lista de dados do portal
- Funções: Configure a segurança da página por função para configurar páginas para serem públicas (nenhum login necessário) ou filtrá-las por função do usuário.
- Fontes de pesquisa: Configure uma fonte de pesquisa para o portal para descrever o comportamento e a origem dos dados pesquisáveis. Para obter detalhes, consulte Define a search source .
- Base de conhecimento: Configure uma base de conhecimento para o portal exibir os artigos de conhecimento associados. Para obter detalhes, consulte Configure knowledge bases for a portal .
- Catálogo: Configure um catálogo para o portal de negócios. Para obter detalhes, consulte Configure a catalog in Service Portal .

Configure o tema do Portal de negócios

Personalize o tema do portal de negócios para adicionar fontes e folhas de estilos de tema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O tema padrão do portal de negócios é o Tema Coral. Você pode usar seu próprio tema de acordo com sua identidade visual.

Você deve personalizar seu tema para adicionar folhas de estilo relacionadas ao tamanho da fonte ou do tema.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Temas**.
2. PESQUISE e selecione o tema necessário.

Tradução automática

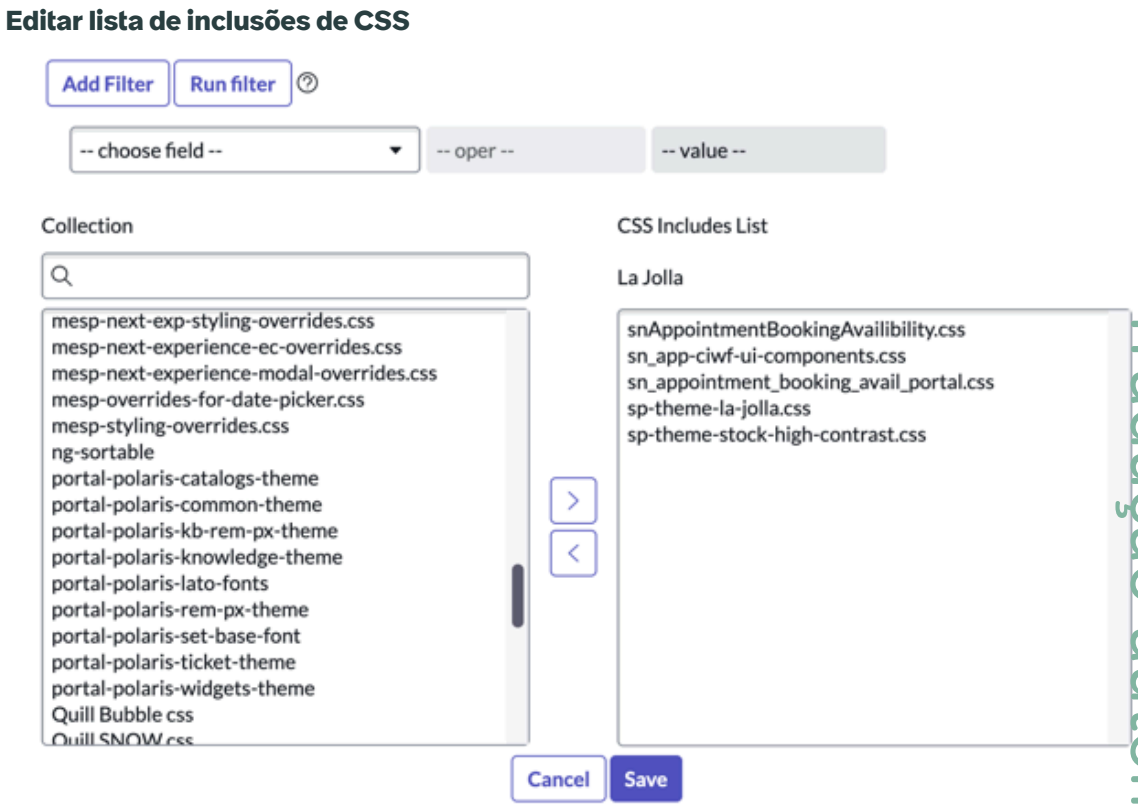
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

3. Adicione folhas de estilo de fonte e tema.

   a. No registro do tema, selecione **CSS inclusões** na lista relacionada.

   b. Selecione **Editar**.

   c. Adicione as seguintes folhas de estilo da lista Coleção à lista Inclusões de CSS:



   - portal-polaris-set-base-font
   - portal-polaris-rem-px-theme
   - portal-polaris-kb-rem-px-theme

   d. Selecione **Save** (Salvar).

4. Passe o mouse sobre a folha de estilos e selecione o ícone de visualização (ⓘ) e selecione **Registro em aberto** para definir a ordem das folhas de estilo adicionadas.

   a. Defina a ordem de portal-polaris-set-base-font como a mais baixa.

   b. Defina a ordem de portal-polaris-rem-px-theme como a segunda mais alta.

   c. Defina a ordem de portal-polaris-kb-rem-px-theme como a mais alta.

   Nota:
   Converta qualquer tamanho de fonte ou tema de rems para pixel no CSS com um fator de conversão de 10. Por exemplo, 10 rems devem ser alterados para 100 pixel.

5. 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.

Configure uma taxonomia no Portal de negócios para definir tópicos relevantes para seus usuários

Configure e gerencie a taxonomia no Portal de negócios para atender às suas necessidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione ou edite tópicos secundários e taxonomia ao portal de negócios. A taxonomia permite que você defina tópicos que são relevantes para seus usuários.

Por exemplo, os tópicos relevantes para um site de e-commerce podem ser pedidos, devoluções, pagamentos e outros. Seus usuários podem encontrar o tópico relevante e usar artigos disponíveis e itens do catálogo desse tópico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. PESQUISE e selecione `portal de negócios` Na coluna Título da página Portais de serviço.
3. Selecione **Portal de negócios** .
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.
4. Em Listas relacionadas, selecione **Taxonomia** .
5. Selecione **Editar**.
6. Na página Editar membros, mova a taxonomia necessária de **Coleção** para **Lista de taxonomia** .
   Você também pode criar uma taxonomia. Para obter mais informações, consulte Create taxonomy .

   Nota:
   Somente uma taxonomia pode ser associada a um portal.

7. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois
Crie e associe tópicos à nova taxonomia e associe itens do catálogo e artigos de conhecimento aos tópicos criados. Para obter detalhes, consulte Associate connected content to a topic .

Tópicos relacionados

Create and associate topics

Configurar Pesquisa com IA Para o Portal de negócios

Configure o Portal de negócios para usar Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Pesquisa com IA está desabilitado por padrão. Você pode habilitá-lo atualizando o registro do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de serviços** > **Portais** e abra um registro do portal.
2. Selecione **Portal de negócios** .
3. Selecione **Habilitar Pesquisa com IA** caixa de seleção.
4. Em **Aplicação de pesquisa** , pesquise e selecione a aplicação de pesquisa necessária.
   Uma configuração de aplicação de pesquisa define as configurações da experiência de pesquisa, como o mecanismo, o limite de resultados de busca e limite de sugestões. Uma configuração de aplicação de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode selecionar uma configuração diferente, se necessário.

   Você pode modificar as configurações existentes da aplicação de pesquisa, como a aplicação de pesquisa padrão do Portal CSM, ou criar e configurar suas próprias configurações da aplicação de pesquisa com a Pesquisa com IA especificada como o mecanismo de pesquisa. Para obter detalhes, consulte Create a search application configuration for AI Search .

   Nota:
   Pode ser necessário configurar o layout do formulário para adicionar **Aplicação de pesquisa** campo no formulário. Para obter mais informações sobre como adicionar campos a um formulário, consulte Configuring the form layout .
5. Em **Configuração de resultados da pesquisa** , pesquise e selecione a configuração de resultados de pesquisa necessária.
   Uma configuração de resultado de pesquisa define como os resultados da pesquisa são exibidos. Uma configuração de resultado de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode selecionar uma configuração diferente, se necessário.

   Você pode modificar o registro de configuração de resultados de pesquisa existente, como a Pesquisa CSM, ou criar e configurar sua própria configuração de resultados de pesquisa.

   Nota:
   Pode ser necessário configurar o layout do formulário para adicionar **Configuração de resultados da pesquisa** campo no formulário. Para obter mais informações sobre como adicionar campos a um formulário, consulte Configuring the form layout .
6. Selecione **Atualizar**.

Habilite a Pesquisa com IA nos Portais de negócios para usuários não autenticados

Ative os widgets de pesquisa com IA para permitir que os usuários convidados que fazem login no Portal de negócios usem o recurso de pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Você deve configurar a Pesquisa com IA para o portal de negócios. Para obter mais informações, consulte Habilite e configure a Pesquisa com IA no Portal de serviços .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve habilitar a Pesquisa autoantecipada para que os usuários não autenticados usem o recurso de pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre os widgets, consulte Widget Pesquisa autocompletável .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de serviços** > **Widgets**.
2. Pesquisar **Pesquisa autocompletável** .
3. Selecione **Pesquisa autocompletável** .
4. Selecione **Público** caixa de seleção.
5. Selecione **Atualizar**.
6. Repita as etapas para **Assistência da Pesquisa com IA** widget.

Pesquisa com IA Assistência para usuários externos autenticados

Habilitar Pesquisa com IA Ajude no portal de negócios para usuários externos autenticados com a função snc_external.

Configurar Pesquisa com IA Ações de assistência para usuários externos autenticados no Portal de negócios

Habilite o. Pesquisa com IA Ações de assistência para pesquisar artigos de conhecimento no portal de negócios. Aplica-se a usuários externos autenticados com a função snc_external.

Antes de Iniciar

Você deve configurar Pesquisa com IA para o portal de negócios. Para obter mais informações, consulte Habilite e configure a Pesquisa com IA no Portal de serviços .

Você deve habilitar a Pesquisa autocompletável e Pesquisa com IA Ajudar os usuários externos autenticados a usar o recurso de pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre os widgets, consulte Widget Pesquisa autocompletável e. Widget da Assistência da Pesquisa com IA .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/1102476331?h=777fd80fa4&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Serviços web com script** > **Scripted REST APIs**.
2. Na página REST APIs com script, pesquise e selecione **Ação de assistência da Pesquisa com IA (API interna)** .
3. Na página Ações da Assistência de pesquisa com IA (API interna), na lista relacionada Recursos, selecione **Pedido [sc_cat_item]** .
4. Na página Pedido [sc_cat_item], em **Segurança** , faça o seguinte:
   a. Selecione **Requer autenticação** para ativar a autenticação.
   b. Limpe **SNC interno** caixa de seleção para desativar o recurso.
   c. Selecione **Atualizar**.
5. Na página Ações da Assistência de pesquisa com IA (API interna), na lista relacionada Recursos, selecione **Resolve meu problema** .
6. Na página Resolve meu problema, 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.

a. Selecione **Requer autenticação** para ativar a autenticação para acessar o recurso.

b. Limpe **SNC interno** caixa de seleção.

c. Selecione **Atualizar**.

7. Selecione **Atualizar**.

Configurar Pesquisa com IA Assistência para usuários externos autenticados no Portal de negócios

Habilite o. Pesquisa com IA Pesquisar artigos de conhecimento no Portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: Usuários externos autenticados com a função snc_external

Ativar a Gestão de atendimento ao cliente

Você deve configurar Pesquisa com IA Para o Portal de negócios. Para obter mais informações, consulte Habilite e configure a Pesquisa com IA no Portal de serviços .

Você deve habilitar a Pesquisa autocompletável e Pesquisa com IA Ajudar os usuários externos autenticados a usar o. Pesquisa com IA recurso. Para obter mais informações sobre os widgets, consulte Widget Pesquisa autocompletável e. Widget da Assistência da Pesquisa com IA .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Serviços web com script** > **Scripted REST APIs**.
2. Na página REST APIs com script, pesquise e selecione **Assistência da Pesquisa com IA (API interna).**
3. Na página Assistência de pesquisa com IA (API interna), na lista relacionada Recursos, selecione **pesquisa** .
4. Na página de pesquisa, em **Segurança** , faça o seguinte:
   - Selecione **Requer autenticação** para ativar a autenticação para acessar o recurso.
   - Limpe **SNC interno** caixa de seleção.
   - Selecione **Atualizar**.
5. Selecione **Atualizar**.

Cálculo de uso do portal de negócios

Rastreie como seus clientes e funcionários estão usando o portal. O painel Uso do Portal do cliente fornece informações sobre visitas ao portal, resultando em contagens de sessões.

Para exibir o painel Uso do Portal do cliente, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Uso do Portal**.

Nota:
Você pode ignorar o uso da sessão de bot que é capturado como parte deste painel.

Uma sessão de usuário é um período de atividade no Portal de atendimento ao cliente, Portal de atendimento ao consumidor ou Portal de negócios por qualquer um dos seguintes tipos de sessão:

Tradução automática

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

- Sessão de convidado: Sessão em que o usuário não está conectado
- Sessão de bot: Contagem separada de sessões geradas devido a bots e rastreadores
- Sessão externa: Sessão em que o usuário é um usuário externo, normalmente um cliente ou consumidor conectado

A contagem agregada de sessões é baseada nos seguintes cálculos:

Uma sessão do usuário expira após um período específico de inatividade.

O acesso do usuário aos portais de autoatendimento é rastreado da seguinte forma: Por sessão, por dia e por portal. Se o mesmo usuário fizer login em vários navegadores ou dispositivos, cada login será contado como uma visita separada. Cada primeira chamada de uma página do portal inicia uma sessão e as métricas de uso são calculadas para a janela de 24 horas.

O tempo limite da sessão padrão é de 30 minutos. Esta configuração pode ser ajustada usando uma propriedade do sistema. Para obter mais informações sobre como modificar a configuração de tempo limite da sessão, consulte Gerenciar sessões do usuário .

Exemplos de cálculo de visita ao local

Um usuário faz login, logout e faz login novamente.

Exemplo de cálculo de visita ao site para um usuário que faz login, logout e faz login novamente

Etapa	Atividade de usuário	Contagem faturável incrementada
1	O usuário visita o portal como um usuário anônimo ou convidado	Sim
2	O usuário faz login	Não
3	O usuário faz logout	Não
4	O usuário faz login imediatamente após fazer logout	Sim

Um usuário faz login e continua a sessão após a meia-noite:

Exemplo de cálculo de visita ao site para um usuário que faz login e continua a sessão após a meia-noite

Etapa	Atividade de usuário	Contagem faturável incrementada
1	O usuário visita o portal como um usuário anônimo ou convidado	Sim
2	O usuário faz login	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.

Exemplo de cálculo de visita ao site para um usuário que faz login e continua a sessão após a meia-noite

Etapa	Atividade de usuário	Contagem faturável incrementada
3	A sessão do usuário continua após a meia-noite	**Sim**
4	O usuário faz logout	Não

Limite o acesso aos dados do modelo do produto no Portal de negócios

Use uma propriedade do sistema para limitar o acesso do cliente aos dados na tabela Modelos de produto.

Usuários externos podem acessar os dados do modelo do produto no Portal de negócios com a função sn_esm_user. Os administradores do sistema podem usar *csm_cmdb_model.customer_visible_flag*propriedade do sistema e **Cliente visível** Na tabela Modelos de produto (cmdb_model) e tabelas secundárias para limitar este acesso.

. *csm_cmdb_model.customer_visible_flag*a propriedade do sistema habilita **Cliente visível** campo das tabelas listadas abaixo. Por padrão, esta propriedade é definida como falsa. Quando definido como verdadeiro, o sistema usa a configuração no **Cliente visível** Campo para determinar o acesso aos dados do modelo do produto no Portal de negócios.

- Tabela de modelos do produto (cmdb_model)
- Tabela de modelos de software [cmdb_software_product_model]
- Tabela de modelos de aplicação [cmdb_application_product_model]
- Tabela de modelos de consumíveis [cmdb_consumable_product_model]
- Tabela de modelos de instalação (cmdb_facility_product_model)
- Tabela de modelos de hardware [cmdb_hardware_product_model]

A tabela Categorias de modelo (cmdb_model_category) não tem um **Cliente visível** campo. O acesso aos dados de categorias do modelo é restrito usando **Cliente visível** Campo na tabela Modelo de produto. Somente as categorias dos produtos que estão visíveis na tabela Modelo de produto estarão visíveis na tabela Categorias de modelo.

Para upgrades de Jacarta para madri, o. **Cliente visível** O campo é adicionado a cada registro na tabela Modelos de produto e definido como falso.

Para limitar o acesso:

1. Defina a propriedade do sistema *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* como verdadeira.
2. Personalize a tabela Modelos de produto (cmdb_model) e adicione o. **Cliente visível** coluna.
3. Defina o valor de **Cliente visível** campo como verdadeiro para os modelos de produto que devem estar visíveis para clientes externos.

Os usuários externos poderão ver esses produtos usando esses modelos de produto se os produtos estiverem vinculados à conta do cliente.

Autenticação multifator para o Portal de negócios

Habilite a autenticação multifator para usuários do portal de negócios para que o acesso aos portais da web de autoatendimento seja mais seguro contra possíveis vulnerabilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 autenticação multifator, também conhecida como verificação em duas etapas, é um requisito de segurança que afirma que um usuário insere mais de um conjunto de credenciais. Para obter mais informações, consulte Multi-factor authentication .

Propriedades de autenticação multifator

Use propriedades para habilitar critérios de autenticação multifator baseados em função e configurar o comportamento.

Propriedades da autenticação multifator

Propriedade	Descrição
Habilitar Autenticação multifator [glide.authenticate.multifactor]	Marque esta caixa de seleção para permitir que usuários e administradores usem esse recurso. • Tipo: Habilitado | desabilitado • Valor padrão: Habilitado • Local: **Autenticação multifator** > **Propriedades**
Número de vezes que um usuário pode ignorar a configuração da autenticação multifator [glide.authenticate.multifactor.setup.bypass.count]	Insira um número que represente quantas vezes um usuário pode optar por ignorar o requisito de senha adicional. Isso dá aos usuários a capacidade de ainda fazer login na instância se eles não tiverem o dispositivo móvel com eles. O contador será reiniciado se este recurso for desativado e, depois, reativado. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 3 • Local: **Autenticação multifator** > **Propriedades**
O tempo, em minutos, para o qual o código único enviado para o endereço de e-mail do usuário é válido [glide.multifator.onetime.code.validity]	Insira um número em minutos que especifique por quanto tempo o código de redefinição é válido. Consulte Faça login com autenticação multifator . • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 10 • Local: **Autenticação multifator** > **Propriedades**
Tempo adicional em segundos para o qual o código será válido para acomodar a distorção do relógio. O valor máximo é 60 segundos. [glide.authenticate.multifactor.clock_skew]	Insira um número em segundos com um máximo de 60 . Por padrão, a instância valida o código inserido pelo usuário em relação ao único código gerado pela aplicação gerado em qualquer que seja hora atual . Você pode distorcer a janela de tempo com esta propriedade e permitir que um 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.

Propriedades da autenticação multifator

Propriedade	Descrição
	códigos gerados durante uma janela de tempo sejam considerados válidos. O valor da propriedade é usado no seguinte cálculo: hora atual - x/2 e. x/2 , em que 'x' é o valor desta propriedade. Se você usar o valor de 10 , por exemplo, a instância considera todos os códigos gerados pelo app entre o intervalo de tempo [a hora atual - 5 segundos] e. [tempo atual mais 5 segundos] válido. Use esta propriedade para evitar problemas de login em que o usuário não pode inserir o código correto no tempo padrão alocado.

Configure funções para autenticação multifator

Adicione a função externa sn_customerservice.customer às funções multifator.

Os usuários com esta função devem usar a autenticação multifator. Para obter mais informações, consulte Configurar critérios multifatores baseados no usuário .

Personalize o fluxo de aprovação de registro do cliente

Personalize o fluxo de aprovação de registro para solicitação de registro automático por clientes.

Da versão Zurich em diante, os clientes são direcionados automaticamente para o novo fluxo de aprovação de registro.

Os clientes que se inscreveram antes da versão Zurich podem continuar usando as versões do antigo fluxo de trabalho de aprovação de registro.

Cálculo de uso do portal

O uso do portal permite que você rastreie como seus clientes e funcionários estão usando o portal. O painel Uso do Portal do cliente fornece informações sobre visitas ao portal, resultando em contagens de sessões.

Para exibir o painel Uso do Portal do cliente, navegue até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Uso do Portal**.

Nota:
Você pode ignorar o uso da sessão de bot que é capturado como parte deste painel.

Nota:
Esta definição rastreia o uso de portais de atendimento ao cliente com base nas funções do usuário e ignora o uso de portais/funções não CSM. As sessões são rastreadas para as seguintes funções:

- Funções externas: sn_esm_user, sn_customerservice.requester, sn_communities.community_user
- Funções internas: sn_customerservice.self_contributor

Uma sessão de usuário é um período de atividade no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor por qualquer um dos seguintes tipos de sessão:

Tradução automática

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

- Sessão de convidado: Sessão em que o usuário não está conectado
- Sessão de bot: Contagem separada de sessões geradas devido a bots e rastreadores
- Sessão externa: Sessão em que o usuário é um usuário externo, normalmente um cliente ou consumidor conectado

A contagem agregada de sessões é baseada nos seguintes cálculos:

Uma sessão do usuário expira após um período específico de inatividade.

O acesso do usuário aos portais de autoatendimento é rastreado da seguinte forma: Por sessão, por dia e por portal. Se o mesmo usuário fizer login em vários navegadores ou dispositivos, cada login será contado como uma visita separada. Cada primeira chamada de uma página do portal inicia uma sessão e as métricas de uso são calculadas para a janela de 24 horas.

O tempo limite da sessão padrão é de 30 minutos. Esta configuração pode ser ajustada usando uma propriedade do sistema. Para obter mais informações sobre como modificar a configuração de tempo limite da sessão, consulte Gerenciar sessões do usuário .

Exemplos de cálculo de visita ao local

Um usuário faz login, logout e faz login novamente.

Exemplo de cálculo de visita ao site para um usuário que faz login, logout e faz login novamente

Etapa	Atividade de usuário	Contagem faturável incrementada
1	O usuário visita o portal como um usuário anônimo ou convidado	Sim
2	O usuário faz login	Não
3	O usuário faz logout	Não
4	O usuário faz login imediatamente após fazer logout	Sim

Um usuário faz login e continua a sessão após a meia-noite:

Exemplo de cálculo de visita ao site para um usuário que faz login e continua a sessão após a meia-noite

Etapa	Atividade de usuário	Contagem faturável incrementada
1	O usuário visita o portal como um usuário anônimo ou convidado	Sim
2	O usuário faz login	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.

Exemplo de cálculo de visita ao site para um usuário que faz login e continua a sessão após a meia-noite

Etapa	Atividade de usuário	Contagem faturável incrementada
3	A sessão do usuário continua após a meia-noite	**Sim**
4	O usuário faz logout	Não

Configurar Walk-up Experience Para Customer Service Management

Configure vários aspectos do Walk-up Experience com base nos requisitos específicos da sua organização. Walk-up Experience usuários com a função sn_csm_walkup.walkup_admin e administradores podem ativar e configurar a aplicação para atender a requisitos específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há uma sequência de tarefas que permitem configurar o CSM Walk-up Experience. Execute essas tarefas com base no plug-in ativado.

Você pode configurar compromissos, decidir quando enviar notificações aos usuários, estabelecer e configurar locais de filas físicas e horários operacionais, integrar com pesquisas CSAT e associar almoxarifados a locais de filas. Você também pode personalizar seu portal Walk-up Experience com um logotipo e identidade visual exclusivos.

Para configurar o CSM Walk-up Experience, use as tarefas de configuração listadas na tabela abaixo, que orienta você por todo o processo de configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSM Walk-up Experience** > **Administração**.
2. Conclua as tarefas a seguir para configurar o CSM Walk-up Experience recurso.

CSM Walk-up Experience tarefas de configuração

Tarefa	Descrição
Ativar CSM Walk-up Experience.	Ative o plug-in Walk-up para CSM (com.snc.walkup_for_csm). **Nota:** Este plug-in inclui dados de demonstração.
Clique em **Locais de balcão de serviços** para configurar locais.	Crie filas de locais de balcão de serviços com cronogramas personalizados, grupos de atribuição, tempo médio de espera e muito mais. Para obter mais informações sobre como configurar locais, consulte Configurar locais do Walk-up Experience.
Clique em **Cronogramas** .	Visualize, crie ou modifique cronogramas de locais de balcão de serviços, por exemplo, dias de semana das 8h às 17h, e associe-as às filas de locais de balcão de serviços. Para obter 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.

Tarefa	Descrição
	sobre como configurar cronogramas, consulte Configurar cronogramas do Walk-up Experience.
Clique em **Configurações de compromisso** para configurar compromissos.	Crie configurações de serviço de locais de fila de balcão de serviços individuais. Você pode configurar horários, número de compromissos permitidos por dia, até que ponto no futuro os usuários podem reservar compromissos e muito mais. Para obter mais informações sobre como configurar compromissos, consulte Configurar reserva de compromisso.
Clique em **Configurações do Portal** para configurar um portal.	Crie e modifique portais de serviço personalizados Walk-up Experience on-line e no local. Para obter mais informações sobre como configurar o portal, consulte Configure o portal Walk-up Experience.
Clique em **Notificações** para configurar notificações.	Acesse e configure alertas que mantêm os usuários e fornecedores informados sobre eventos que lhes preocupam. Para obter mais informações sobre como configurar notificações, consulte Configurar notificações do Walk-up Experience.
Pesquisas	Acesse pesquisas de satisfação do cliente e permita o acesso público às pesquisas, defina as condições do gatilho da pesquisa e visualize as respostas dos usuários. Para obter mais informações sobre como configurar cronogramas, consulte CSM Walk-up Experience pesquisas de satisfação do cliente.

Walk-up Experience para Customer Service Management

. ServiceNow® Walk-up Experience para Customer Service Management a aplicação permite que você configure um canal de contato para oferecer suporte ao check-in on-line e ao check-in no local em um centro de serviços de balcão de serviços pré-estabelecido.

Walk-up Experience o objetivo é oferecer suporte aos usuários e melhorar significativamente sua satisfação por meio de um rápido suporte presencial. Funcionários e convidados de negócios podem obter ajuda em tempo real e pessoalmente com seus problemas.

Personas e funções do usuário são definidas da seguinte forma:

Solicitantes

Os usuários acessam a aplicação Walk-up Experience de várias maneiras.

- On-line:
  - Rapidamente faça check-in on-line para o local de balcão de serviços mais próximo disponível usando **Check-in de balcão de serviços** opção no Portal de serviços usando seu computador.

> **Nota:**
> A aplicação Walk-up Experience roteia você automaticamente para a fila de balcão de serviços mais próxima usando o endereço IP do seu computador. Você pode mudar o local, se desejar.

Tradução automática

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

- Ingressar na fila e exibir sua posição na fila.
- Programe horários para receber suporte e lembretes de compromisso, você também pode cancelar ou remarcar compromissos de links no lembrete ou na interface de check-in online.
- Programe apenas um compromisso por fila de local de balcão de serviços de cada vez.

  Nota:
  Mesmo com um compromisso agendado, você ainda pode fazer check-in em um local de fila de balcão de serviços pessoalmente ou online.

- Receba notificações por e-mail quando sua solicitação for atribuída a um técnico quando sua posição na fila estiver próxima de ser atendida e quando sua solicitação de balcão de serviços for encerrada ou abandonada, caso você decida não participar da fila.

- No local do Walk-up Experience:
  - Faça check-in em uma fila no local de balcão de serviços físico inserindo manualmente seu nome, e-mail e detalhes de contato.
  - Observe as atividades da fila em um monitor grande que exibe os solicitantes novos e aqueles com datas agendadas.
  - Exiba o monitor exibindo quantas pessoas estão na fila no momento, posições de convidado na fila, quem está sendo atendido e tempos de espera estimados.
  - Responda a uma pesquisa com um pergunta única que captura o sentimento do usuário após uma visita.

Técnicos ou agentes

O suporte ao cliente usa a aplicação Walk-up Experience para atender à demanda de problemas ou solicitações urgentes dos solicitantes.

- Os técnicos do Walk-up Experience gerenciam as operações diárias nos locais da fila de balcão de serviços. Eles resolvem problemas de atendimento ao cliente.
- Os técnicos podem aceitar e encerrar interações do Walk-up Experience por meio do Espaço do agente interface. Espaço do agente contém uma caixa de entrada pessoal em que interações de balcão de serviços, se configuradas em Atribuição avançada de trabalho, são enviados automaticamente para atribuição.
- Os agentes podem gerenciar todos os aspectos da execução do Walk-up Experience usando Espaço do agente. Com base em sua capacidade e se os registros estiverem em espera, eles poderão trabalhar em várias transações ao mesmo tempo e promover interações para os casos.
- Os técnicos podem ver e aceitar compromissos agendados na caixa de entrada Espaço do agente pessoal deles. Os compromissos são encaminhados para a caixa de entrada de acordo com a disponibilidade do agente. Como alternativa, os agentes podem selecionar e escolher compromissos 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.

- Se necessário, os técnicos podem trabalhar com qualquer pessoa na fila a qualquer momento. Os técnicos podem atribuir a si próprios manualmente uma interação de balcão de serviços, aceitando a interação de uma lista de interações não atribuídas em Espaço do agente.

Gerentes

Os gerentes supervisionam os técnicos do local de balcão de serviços e supervisionam as operações diárias.

- Os gerentes de balcão de serviços podem observar e capturar dados operacionais e de desempenho monitorando o painel de balcão de serviços.
- Os gerentes de balcão de serviços podem usar a aplicação para aumentar a satisfação do cliente, fornecer atendimento ao cliente em tempo hábil e relatar dados de desempenho para a gestão superior.

Administradores

Configure e mantenha sistemas relacionados ao balcão de serviços, como texto e identidade visual do local de balcão de serviços, locais e cronogramas de fila, compromissos, atribuições de trabalho avançadas e notificações e pesquisas de CSAT.

Tradução automática

Funções do usuário do Walk-up Experience

Nome da função	Função	Descrição
sn_walkup.walkup_login	Representante da loja	Um usuário com esta função ajuda os solicitantes a fazer check-in no local de balcão de serviços.
sn_csm_walkup.walkup_technician	Técnico de balcão de serviços do CSM	Um usuário com esta função atende às demandas do usuário no local de balcão de serviços do CSM.
sn_csm_walkup.walkup_manager	Gerente de balcão de serviços do CSM	Um usuário com esta função gerencia a equipe no local de balcão de serviços.
sn_csm_walkup.walkup_admin	Administrador de balcão de serviços do CSM	Um usuário com esta função administra interações de balcão de serviços, filas de local e motivos de balcão de serviços.

Configuração do Walk-up Experience para Customer Service Management

Para começar a usar Walk-up Experience para Customer Service Management, consulte Configurar Walk-up Experience Para Customer Service Management.

Walk-up Experience para usuários convidados

. Walk-up Experience A aplicação pode permitir que usuários convidados gerenciem compromissos de balcão de serviços on-line na página inicial do Portal de atendimento ao consumidor ou do Portal de atendimento ao cliente.

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

Requisitos a serem usados Walk-up Experience para usuários convidados

Observe os seguintes requisitos para usuários convidados poderem usar Walk-up Experience:

- O aplicativo da loja Guest Walk-up Experience para Atendimento ao cliente deve ser instalado. Para obter mais informações sobre como instalar a aplicação da Store, consulte Instale um ServiceNow Store aplicação .
- O plug-in com.snc.walkup_for_csm deve ser ativado. Para obter mais informações sobre como ativar um plug-in, consulte Ativar um plug-in .
- O widget Check-in de balcão de serviços deve ser configurado. Para obter mais informações, consulte Adicione um link de check-in on-line do Walk-up Experience no Portal de serviços página inicial.

Domain Separation e o CSM Walk-up Experience aplicação

Esta seção é uma visão geral da separação de domínios no que se refere ao CSM Walk-up Experience e como ela se relaciona Portal de serviços páginas, filas de interação e configurações. 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

- 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

Domain Separation no CSM Walk-up Experience a aplicação é compatível com **Básico** nível. No entanto, o aplicativo depende do Portal de serviços, que não é compatível com a separação de domínio. Domain Separation pertence ao CSM Walk-up Experience aplicação das seguintes maneiras:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 filas de local de balcão de serviços oferecem suporte à separação de domínios para definir quais usuários finais podem acessar cada fila de local.
- A tabela de interação oferece suporte à separação de domínio padrão para segurança de dados. Os tíquetes de interação são abertos para um domínio específico.
- Filas de local de balcão de serviços e interações oferecem suporte à separação de domínio. Portanto, os executantes também trabalham em um ambiente separado por domínio ao lidar com tíquetes de interação associados a uma fila de local.
- As configurações de gestão e administração residem nos registros da fila do local de balcão de serviços. Portanto, essas configurações estão disponíveis para os respectivos gerentes de domínio e administradores.
- . Portal de serviços As páginas não são separadas por domínio, o CSM Walk-up Experience as páginas do portal da aplicação recuperam dados no domínio específico do usuário. Portanto, essas páginas podem ser reutilizadas em diferentes portais de serviço projetados e configurados para domínios separados. Os administradores devem criar cada portal sozinhos.
- O **campo Domínio** está disponível na tabela wu_location_queue. Definir o domínio aqui garante que os usuários vejam somente as filas que fazem parte de seus domínios durante o check-in online.
- Para Atribuição avançada de trabalho para operar, cada wu_location_queue deve incluir uma condição de roteamento de item de trabalho. Esta condição adiciona explicitamente uma referência ao domínio do qual a fila faz parte.

Nota:
O recurso de reserva de compromisso não é separado por domínio. Como os dados da tabela Appointment [itil_appointment] não são separados por domínio, as exibições de lista podem revelar dados entre domínios.

Como o Domain Separation funciona no CSM Walk-up Experience aplicação

Para que este aplicativo seja mais eficaz, os administradores de balcão de serviços devem configurar os locais de balcão de serviços adequadamente. Configure o. `wu_location_queue` registro para atender a uma necessidade do usuário, o que afeta a experiência do solicitante. Cada domínio configurado para o registro da fila do local tem seu próprio conjunto de regras. O mesmo se aplica a outras tabelas no aplicativo de balcão de serviços.

Nota:
Elementos do Portal de serviços plataformas como configurações, portais e widgets não podem ser separadas por domínio. No entanto, os dados nos widgets são exibidos com base em como o domínio está configurado. A abordagem recomendada é configurar portais separados para cada cliente MSP.

Elementos do Portal de serviços usados como parte da walk-up experience são os seguintes:

- Portal (Balcão de serviços)
- Páginas (`walkup_online_checkin`, `walkup_queue_on_site`, `walkup_home`, `walkup_survey`, `walkup_check_in`)
- Tema (tema do balcão de serviços)
- Widgets (experiência de check-in on-line, fila de balcão de serviços presencial, check-in do balcão de serviços, pesquisa de saída de balcão de serviços, início do balcão de serviços, agendamento de balcão de serviços)

Para saber mais, consulte Separação de domínios e Portal de serviços .

Tradução automática

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

Para separação de dados, o CSM Walk-up Experience A aplicação usa o domínio de usuário de balcão de serviços (usuário de login de solicitante/balcão de serviços) para determinar em qual domínio os dados do solicitante devem ser colocados.

- Os solicitantes podem fazer check-in somente nos locais sobre os quais eles têm visibilidade.
- Os solicitantes podem selecionar os motivos que pertencem somente ao seu próprio domínio.
- Os registros de interação são criados no domínio do solicitante.

No lado do Executante, a aplicação usa o domínio do usuário de balcão de serviços (técnico/gerente/administrador de balcão de serviços) para determinar quais registros estão visíveis.

- Por regras de separação de domínio, os Executantes podem trabalhar somente em interações que são visíveis para eles.
- Os executantes podem configurar somente registros de local de balcão de serviços que pertençam ao seu domínio, estejam no domínio global ou tenham a hierarquia primário-secundário.
- As mesmas regras de visibilidade se aplicam a Muitos para Muitos [wu_m2m_location_queue_reason] tabelas que controlam o mapeamento entre um local e um motivo.
- Os registros de contexto de balcão de serviços também têm suporte ao Domain Separation. Este suporte garante que os técnicos exibam informações detalhadas do solicitante somente para os registros que estão visíveis pelas regras de separação de domínio.

Tabelas separadas por domínio

Como parte do CSM Walk-up Experience os registros nas tabelas a seguir podem ser separados por domínio.

- Filas do local de balcão de serviços [wu_location_queue]
- Motivos de visita para balcão de serviços [wu_reason]
- Motivos de balcão de serviços [wu_m2m_location_queue_reason]
- Contextos de balcão de serviços [wu_context]
- Interações [interação]

CSM Walk-up Experience segurança e acesso ao portal

A segurança é integrada à aplicação para ajudar a impedir dispositivos voltados para o usuário final no Walk-up Experience portal no local da oferta de privilégios de função elevados aos usuários. . Walk-up Experience o portal no local é acessado por uma conta que contém somente a função sn_walkup.walkup_login. A função sn_walkup.walkup_login contém a função snc_external.

Noções básicas sobre a segurança do portal Walk-up Experience

Acessando o no local Walk-up Experience o portal requer a função sn_walkup.walkup_login atribuída individualmente. O registro do usuário com esta função não pode conter outras funções. Como a maioria dos registros de usuário contém várias funções, a função sn_walkup.walkup_login é atribuída a uma conta de registro de usuário, não a um 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.

humano. O recurso de segurança ajuda a impedir que o dispositivo de check-in do portal no local permita que usuários que possam tentar acessar o portal com uma função de privilégio elevado.

A função sn_walkup.walkup_login é concedida a um registro de usuário para uma conta usada para fazer login no dispositivo de check-in. Normalmente, o dispositivo no local Walk-up Experience portal é um tablet. Não é um ser humano real com uma função atribuída, mas uma conta com uma função. Por exemplo, um técnico que abre o portal de balcão de serviços no local para negócios faz login no dispositivo de check-in usando o registro do usuário que contém a função sn_walkup.walkup_login. Novamente, o portal só pode ser acessado por um registro de usuário que contenha somente esta função. Um usuário não poderá acessar o portal com a função de administrador ou se o registro do usuário contiver funções diferentes da função sn_walkup.walkup_login.

Acesso ao Walk-up Experience

Os técnicos que abrem o local de balcão de serviços no local para negócios ou ingressam na equipe de suporte durante o horário de operação acessam a conta de registro do usuário. Técnicos com a função sn_walkup.walkup_login podem fazer login no Walk-up Experience portal. Usuários internos e externos podem acessar o portal Walk-up Experience no local por meio de um dispositivo de check-in, normalmente um tablet, para entrar em uma fila. Usuários internos autenticados também podem acessar um check-in de fila on-line por meio da área de trabalho.

Configure o portal Walk-up Experience

Crie portais de serviço de centro de balcão de serviços envolventes com seu logotipo, tema do portal, catálogo desejado, links para uma base de conhecimento, comunidade social e muito mais.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_walkup.walkup_admin

Walk-up Experience inclui um sistema de base completo **Portal de balcão de serviços** com tema. As páginas do **Portal de balcão de serviços** devem ser usadas com foram criadas. Você pode criar páginas de portal personalizadas para atender às suas necessidades, copiando as páginas do portal e widgets associados, e fazendo alterações nas cópias. Você pode configurar um portal de check-in on-line e um portal de check-in físico para seus locais de balcão de serviços.

Existem várias maneiras de configurar o portal de serviço de balcão de serviços:

- Aplicativo do **Portal de serviços**: estrutura de interface de usuário modular para criação e personalização rápida e fácil de portais de aplicativos.
- Formulário de balcão de serviços do Portal de serviços: requer experiência em CSS e HTML.

Procedimento

1. Para configurar o portal de serviços de balcão de serviços usando **Portal de serviços** aplicação, navegue até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
   A página de configuração do Portal de serviços é aberta.
2. Para personalizar o portal do balcão de serviços do sistema básico com sua marca exclusiva, título, logotipo, cores do tema, layout, propriedades, widgets e muito mais, ou para criar um novo portal de balcão de serviços, acesse Portal de serviços para obter informações 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.

3. Como alternativa, para configurar o portal de serviços de balcão de serviços usando o formulário de balcão de serviços do Portal de serviços, navegue até **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Configurações do Portal**.
   A lista Portais de serviço é aberta.
4. Na lista Portais de serviço, clique em balcão de serviços ou pesquise-o na caixa de pesquisa do cabeçalho da lista.
5. Clique no ícone do menu Formulário e selecione **Configurar** > **Design de formulário**.
   O designer de formulário é aberto.
6. Na lista suspensa do cabeçalho do designer de formulário, selecione ou pesquise qualquer um dos formulários de balcão de serviços configuráveis para personalizar a aparência do portal.

Opção	Descrição
Contexto do balcão de serviços [wu_context]	Configurar um canal de verificação on-line para que os usuários ingressem em uma fila de balcão de serviços antes de chegar fisicamente ao local da fila de balcão de serviços. Identifica um usuário do balcão de serviços e a descrição da interação associada.
Fila do local de balcão de serviços [wu_location_queue]	Configure a fila de interação física do local de balcão de serviços para gerenciar e administrar o centro de serviço. Você pode estabelecer locais de balcão de serviços, definir horários de operação, habilitar o check-in on-line, determinar grupos de atribuição, associar almoxarifados e projetar a exibição de tempo de fila e sistema de notificação de posição.
Motivo do balcão de serviços [wu_m2m_location_queue_reason]	Definir vários motivos comuns pelos quais um usuário precisa de suporte do balcão de serviços.
Motivo do balcão de serviços para a visita [wu_reason]	Especificar a ordem em que os motivos para uma visita devem ser priorizados em um local de balcão de serviços.

Para modificar o conteúdo do formulário para atender aos requisitos do portal, consulte Configuração do formulário para obter informações detalhadas.

Configure Walk-up Experience service channel

Configure o. Walk-up Experience canal de serviço para atender às necessidades de seus agentes de balcão de serviços. Você pode configurar a forma como as tarefas são atribuídas e gerenciar interações no Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O canal de serviço Walk-up Experience é exibido e configurado por meio de Atribuição avançada de trabalho. Você pode modificar valores e condições padrão conforme necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de Serviço**.
   A lista Canais de serviço é exibida.
2. Selecione **Balcão de serviços** para abrir o canal de serviço do Walk-up Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Consulte Crie ou configure um canal de serviço Para obter informações detalhadas sobre os valores e condições do formulário de balcão de serviços.
   Para obter mais informações sobre Atribuição avançada de trabalho configurar capacidade e utilização, layout da caixa de entrada e substituição da capacidade do agente para agentes selecionados, consulte Canais de serviço .

Configurar notificações do Walk-up Experience

Como administrador, você pode criar e usar notificações para notificar os solicitantes sobre eventos que os afetam enquanto eles estão tendo o problema resolvido por meio de uma experiência de balcão de serviços. Os solicitantes são notificados sobre compromissos on-line que fizeram ou quando o problema é atribuído a um representante da loja por e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Walk-up Experience inclui várias notificações do sistema de base que você pode usar ou personalizar para notificar os visitantes de balcão de serviços sobre informações e interações específicas.

Notificações do Walk-up Experience

Notificação	Descrição
Balcão de serviços abandonado	Notifica quando uma interação de balcão de serviços é encerrada.
Notificação de limite de balcão de serviços	Notifica os visitantes quando eles estão perto de ser o próximo na fila de suporte.
Balcão de serviços atribuído	Notifica quando uma interação é atribuída a um técnico .
Balcão de serviços encerrado	Notifica quando uma interação é encerrada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Notificações**.
2. Selecione uma notificação de balcão de serviços disponível para exibir propriedades básicas, bem como informações sobre quando enviá-la, quem a recebe e o que a notificação contém.
3. Para modificar uma notificação de balcão de serviços, edite qualquer um dos campos do formulário.
4. Para criar um e-mail de balcão de serviços ou notificação por push, selecione **Novo** .
   Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
   - Crie uma notificação por e-mail
   - Crie uma mensagem por push

   Para obter informações completas sobre como usar a aplicação Notificação do sistema, consulte Notificações .

Configurar cronogramas do Walk-up Experience

Depois de saber os horários de operação do local do Walk-up Experience, você pode acessar os cronogramas padrão do sistema de base ou criar cronogramas para associar ao seu local de balcão 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Agendamentos**.
   A lista Programações é aberta. Você pode exibir todos os cronogramas padrão do sistema de base disponíveis, como **dias de semana de 8 a 5, exceto feriados**.
2. Para modificar uma programação do sistema de base existente, selecione o nome da programação, caso contrário, selecione Novo para criar uma programação se nenhuma das programações padrão se aplicar ao seu local de balcão de serviços.
3. Preencha o formulário de registro de Nova programação ou modifique os campos em um formulário existente.

   Para concluir este processo e obter informações detalhadas sobre como criar, modificar e usar cronogramas no sistema, incluindo uma definição de todos os campos de formulário, consulte Cronogramas .

Reserva de compromisso Walk-up Experience

Com o CSM Walk-up Experience recurso de agendamento de compromissos, os usuários de balcão de serviços podem exibir janelas de compromisso disponíveis. Os usuários também podem selecionar e reservar um compromisso para um local de balcão de serviços usando o on-line **Check-in de balcão de serviços** recurso.

Crie janelas de tempo para locais de fila de balcão de serviços, que permitem que os solicitantes agendem serviços.

O plug-in de Reserva de compromisso (com.snc.appointment_booking) deve ser ativado para usar a aplicação. A reserva de compromisso adiciona o menu Reserva de compromisso ao navegador de aplicações e aos seguintes módulos:

- **Configuração de Agendamentos** : Use este módulo para criar uma reserva de compromisso. Configure uma aplicação e configure 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.

A reserva de compromisso requer configuração no nível do aplicativo, neste caso, Walk-up Experience, e no nível de serviço da fila de balcão de serviços, representado pelo local real da fila de balcão de serviços.

. Walk-up Experience a configuração da aplicação contém configurações que se aplicam a todos os locais de serviço na aplicação que oferecem suporte ao agendamento de compromissos.

Uma configuração de serviço é necessária para cada um dos locais de fila de balcão de serviços no aplicativo que oferece compromissos agendados. Uma configuração de serviço inclui configurações que se aplicam somente a esse local de serviço de fila de balcão de serviços específico.

Nota:
A configuração da aplicação e a configuração do serviço devem estar ativas para marcar compromissos.

Para obter informações detalhadas sobre **Agendamento de compromisso** aplicação, consulte 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.

Configurar reserva de compromisso

Crie ou modifique configurações de reserva de compromisso para serviços Walk-up Experience. Um serviço é definido como a localização física real de uma fila de balcão de serviços. As informações armazenadas na configuração da aplicação Walk-up Experience se aplicam a todos os serviços ou locais de fila na aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Configurações de Compromisso**.
2. Clique em **Novo** para criar uma nova configuração de serviço.
   Como alternativa, você pode clicar em uma configuração de serviço existente para modificar os dados.
3. No formulário Configuração do serviço de agendamentos, preencha os seguintes campos conforme necessário.

Formulário Configuração do serviço de agendamentos

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração do serviço.
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.
Informações gerais	
Configuração	O nome da configuração de reserva de compromisso à qual este serviço pertence.
Tabela de disponibilidade	A tabela calcula a disponibilidade do compromisso. Para Walk-up Experience, escolha Compromisso de balcão de serviços [wu_appointment].
Habilitar configurações avançadas	
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:** Os cronogramas de feriados são úteis quando você define o método de atribuição de tarefas como **manualmente** , que não considera cronogramas do agente.
Informações do catálogo	
Item do catálogo	O serviço no catálogo de serviços para o qual você está criando esta configuração de reserva de compromisso. Clique no ícone de pesquisa e selecione o serviço associado na lista Produtores 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.

Campo	Descrição
	Você deve criar um produtor de registro para cada local de serviço de balcão de serviços . **Nota:** O item do catálogo deve existir no catálogo de serviços. Se você estiver usando a reserva de compromisso com pedidos de trabalho, crie um modelo de pedido de trabalho antes de configurar a reserva de compromisso.
Local	O campo no provedor de registro que determina o local do compromisso. **Nota:** Certifique-se de que o campo **Local** neste formulário e na Fila de local de balcão de serviços (wu_location_queue) estejam configurados da mesma forma. Walk-up Experience contém a variável de referência `Local`, que é um registro de local (cmn_location). Selecionar **Local** no ícone da lista de pesquisa garante que você acompanhe o mesmo fuso horário que o local do balcão de serviços que está configurando. Ao selecionar **Local** , o calendário de agendamento de compromissos on-line é exibido no fuso horário do usuário. Se você deixar este campo em branco ou se não tiver configurado a preferência do usuário para a instância para ter um fuso horário associado, o calendário de agendamento de compromissos será exibido por padrão no fuso horário do usuário. Se um usuário na Europa tiver preferências de usuário para **Fuso horário** configurado para **Bruxelas/Europa** E a Configuração de Agendamentos para **Local** o campo está definido como cmn_location com o fuso horário **EUA/Pacífico** , Em seguida, o calendário de agendamento de compromissos será exibido no fuso horário dos EUA/Pacífico. Quando um usuário cria um compromisso, o sistema usa como padrão a programação associada à Fila do local de balcão de serviços (wu_location_queue), independentemente do valor do campo **Local** deste produtor de registro.
Compromisso é obrigatório	Habilite esta caixa de seleção se for necessário 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 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 produtor de registro que determina para quem o compromisso foi criado. Defina este campo como **Contato**. Este é um campo de referência que procura uma variável sys_user no produtor de registro.
Reserva	
Agendamentos por janela	O número de compromissos disponíveis para cada intervalo de tempo de compromisso configurado. Este número determina o número de compromissos disponíveis 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**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	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.
Tempo de lead	O número de horas ou dias a partir da hora atual após o qual você reservou um compromisso para este serviço. Defina o lead time em horas ou dias. O padrão é 4 horas.
Máximo de dias reserváveis no futuro	O número de dias após o 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 da hora de início de um compromisso que são necessários para cancelar um compromisso ou reagendar. Se um usuário tentar cancelar ou remarcar um compromisso dentro deste número de horas, o botão **Cancelar** não estará disponível. Defina o tempo em horas ou dias. O padrão é 4 horas.
Compromissos	
Janela de agendamento	A duração ou duração da janela de compromisso. **Nota:** Aguarde tempo suficiente para iniciar e concluir o trabalho nesta janela.
Duração do trabalho	A quantidade de tempo necessária para concluir todas as tarefas criadas pelo produtor de registro. Você define a duração de uma tarefa quando ela é criada, que é usada para determinar a disponibilidade. O padrão é 1 hora.
Duração de viagem (ida e volta)	Um valor estimado do tempo médio de viagem necessário (ida e volta) para o agente que executa a tarefa. Defina o valor como 0, já que o trabalho é realizado no local e o tempo de viagem não é necessário.
Programação diária	
Dias reserváveis	Os dias da semana para os quais os compromissos podem ser agendados. O padrão é de segunda a sexta-feira. Os dias reserváveis devem refletir a programação de compromisso. **Nota:** Os cronogramas de compromisso são separadas da programação do local da fila de balcão de serviços, mas devem ter os mesmos dias e horas que a programação do local da fila de balcão de serviços.
Hora de início diária	O início do dia útil e a hora de início mais antiga de uma janela de compromisso. O padrão é 9:00.
Hora de término diária	O fim do dia útil e a hora de término mais recente de uma janela de compromisso. O padrão é 18:00.
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.

4. 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.

Administração de reserva de compromisso do Walk-up Experience

Crie ou modifique e habilite o CSM Walk-up Experience configuração da aplicação e as configurações de local de serviço individuais para **Agendamento de compromisso** recurso.

Os administradores podem criar, modificar e habilitar a configuração do aplicativo Walk-up Experience. Os administradores de reserva de compromisso (appointment_booking_admin) podem criar, modificar e habilitar configurações para locais de serviço na aplicação Walk-up Experience.

Walk-up Experience é uma configuração de nível da aplicação fornecida com o recurso de reserva de compromisso do sistema de base. Você pode incluir quantas configurações de nível de serviço forem necessárias. As configurações de nível de serviço se aplicam aos locais de fila de balcão de serviços individuais. Os administradores podem modificar essas configurações conforme necessário ou usá-las como exemplos para criar novas configurações.

Para obter informações detalhadas sobre a administração de agendamentos, consulte Configurar reserva de compromisso .

Habilitar Walk-up Experience agendment-booking

Habilite ou desabilite o recurso de reserva de compromisso na Walk-up Experience, bem como nos locais de serviço de balcão de serviços individuais disponíveis para os clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in de Agendamentos (com.snc.appointment_booking) deve ser ativado para usar o aplicativo.

Ao habilitar a reserva de compromisso, o **Agende um compromisso** aparece na página de check-in on-line. Os usuários escolhem um motivo para o compromisso e selecionam uma data e hora nos compromissos disponíveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Clique em **Walk-up Experience**.
   A configuração **Walk-up Experience** é fornecida com o recurso **Reserva de compromisso** do sistema de base.
3. Clique em **Ativo** para habilitar a reserva de compromisso para o aplicativo Walk-up Experience.
   Como alternativa, se o recurso estiver ativo, você poderá desativá-lo clicando em **Ativo**.
4. Na lista relacionada Configuração de serviço de reserva de compromisso, clique no nome de um serviço.
   Para Walk-up Experience, o local físico de uma fila de balcão de serviços define um serviço. Cada fila de balcão de serviços associada à sua aplicação é um serviço que você deve configurar para reserva de compromisso.
   O formulário Configuração do serviço de agendamentos para o serviço selecionado é aberto.
5. Clique em **Ativo** para definir o campo como verdadeiro.
6. Clique em **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.

Configuração de reserva de compromisso do Walk-up Experience

Crie ou modifique configurações de reserva de compromisso para Walk-up Experience. Você pode visualizar ou modificar a configuração de reserva de compromisso do aplicativo Walk-up Experience e criar ou modificar configurações de compromisso de serviço relacionados.

O aplicativo do sistema de base Walk-up Experience inclui uma configuração de reserva de compromisso padrão que pode ser modificada. Por padrão, as informações armazenadas na configuração de reserva de compromisso do aplicativo Walk-up Experience se aplicam a todos os serviços desse aplicativo. Os serviços no aplicativo Walk-up Experience são definidos como os locais reais da fila de balcão de serviços. Você pode criar novas configurações de serviço de reserva de compromisso para o aplicativo Walk-up Experience ou modificar as configurações existentes.

Por exemplo, você pode configurar uma fila de balcão de serviços para aceitar a reserva de compromisso todos os dias de segunda a sexta-feira, mas para outra fila, você só deseja que a reserva de compromisso esteja disponível na segunda, quarta e sexta-feira. Ao configurar a reserva de compromisso no nível de serviço, você pode atingir esse objetivo.

Os critérios de configuração específicos do Walk-up Experience para reserva de compromisso incluem as seguintes configurações:

- Defina diferentes cronogramas de compromissos e janelas de tempo por local da fila.
- Defina a janela de tempo em que você deseja oferecer suporte a compromissos. Por exemplo, 15 minutos versus 30 minutos.
- Defina a capacidade da janela de tempo. Por exemplo, o número máximo de compromissos por janela de tempo.

Visualizar ou modificar a configuração de reserva de compromisso do Walk-up Experience

Exiba a configuração de reserva de compromisso padrão do sistema de base para determinar se os critérios atendem ao requisito de reserva de compromisso de balcão de serviços. Você pode modificar a configuração para gerenciar a reserva de compromisso. As informações armazenadas em Walk-up Experience a configuração de reserva de compromisso se aplica a todos os serviços no aplicativo .

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A configuração **Walk-up Experience** é fornecida com o recurso **Agendamentos**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Configurações de Compromisso**.
2. Para visualizar a configuração da **Walk-up Experience**, clique no nome da configuração.
3. No formulário Configuração de reserva de compromisso, visualize ou modifique os campos a seguir, conforme necessário.

Campos de configuração da aplicação de reserva de compromisso

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração 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
Tabela de tarefas	Compromissos são criados para as tarefas na tabela selecionada. A tabela Compromisso de balcão de serviços [wu_appointment] é a tabela padrão para a configuração da **Walk-up Experience**.
Método de Disponibilidade	Use um dos dois métodos para determinar a disponibilidade de compromisso. ○ **Número de compromissos por intervalo de tempo**: defina um número específico de compromissos por intervalo de tempo. Use este método se a atribuição de tarefa estiver definida como **manualmente** que é a configuração padrão. ○ **Scripted**: Use esta definição de configuração para determinar a disponibilidade se o método de atribuição da tarefa estiver definido como **usar atribuição automática** ou **Agendamento dinâmico**.
Ativo	Ativa a configuração da aplicação e permite a reserva de compromisso.
Aceitação automática	Se a definição da configuração do aplicativo para **Ciclo de vida do processo** estiver definida como **orientado por tarefa**, um agente deverá aceitar ou rejeitar uma tarefa atribuída. Habilite a caixa de seleção **Aceitação automática** para substituir esta definição de configuração para reserva de compromisso.
Exibição do portal	Exiba compromissos disponíveis para um único dia ou por uma semana no on-line **Check-in de balcão de serviços de autoatendimento** ou do **Portal de serviços** .

4. Clique em **Enviar**.

Crie um Walk-up Experience configuração de reserva de compromisso para um serviço

Crie ou modifique configurações de reserva de compromisso para serviços do Walk-up Experience. Um serviço é definido como a localização física real de uma fila de balcão de serviços. As informações armazenadas em Walk-up Experience a configuração da aplicação se aplica a todos os serviços ou locais de fila na aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para usar o recurso de reserva de compromisso, os administradores devem criar uma configuração para cada serviço ou local da fila, que está disponível para clientes de balcão de serviços. As configurações de serviço são criadas na configuração do aplicativo **Walk-up Experience**, como parte do aplicativo de **Agendamentos**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Clique em **Walk-up Experience**.
3. Na lista relacionada Configuração do serviço de agendamentos, clique em **Novo** para criar uma nova configuração de serviço.
   Como alternativa, você pode clicar em uma configuração de serviço existente para modificar os dados.
4. No formulário Configuração do serviço de agendamentos, 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
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.
Informações gerais	
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. Para Walk-up Experience, escolha Compromisso de balcão de serviços [wu_appointment].
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	O serviço no catálogo de serviços para o qual esta configuração de reserva de compromisso está sendo criada. Clique no ícone de pesquisa e selecione um serviço na lista Produtores de registro. **Nota:** O item do catálogo deve existir no catálogo de serviços. Se você estiver usando a reserva de compromisso com pedidos de trabalho, crie um modelo de pedido de trabalho antes de configurar a reserva de compromisso.
Local	O campo no provedor de registro que determina o local do 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 para quem o compromisso está sendo criado. Este é um campo de referência que procura uma variável sys_user no produtor de registro, por exemplo, **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.

Campo	Descrição
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	
Agendamentos por janela	O 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.
Tempo de lead	O número de horas ou dias a partir da hora atual após o qual um compromisso pode ser reservado para este serviço. Defina o lead time em horas ou dias. O 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 da hora de início de um compromisso que são necessários para que um compromisso seja cancelado ou reprogramado. Se um usuário tentar cancelar ou remarcar um compromisso dentro deste número de horas, o botão **Cancelar** não estará disponível. Defina o tempo em horas ou dias. O padrão é 4 horas.
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.
Duração do trabalho	A quantidade de tempo necessária para concluir todas as tarefas criadas pelo produtor de registro. Esta duração é definida para uma tarefa quando ela é criada. Usado para determinar a disponibilidade. O padrão é 1 hora.
Duração de viagem (ida e volta)	Um valor estimado do tempo médio de viagem necessário (ida e volta) para o agente que executa a tarefa. Defina o valor como 0, já que o trabalho é realizado no local e o tempo de viagem não é necessário.
Programação diária	
Dias reserváveis	Os dias da semana para os quais os compromissos podem ser agendados. O padrão é de segunda a sexta-feira. Os dias reserváveis devem refletir a programação de compromisso. **Nota:** Os cronogramas de compromisso são separadas da programação do local da fila de balcão de serviços, mas devem ter os mesmos dias e horas que a programação do local da fila de balcão de serviços.
Hora de início diária	O início do dia útil e a hora de início mais antiga de uma janela de compromisso. O padrão é 9:00.
Hora de término diária	O fim do dia útil e a hora de término mais recente de uma janela de compromisso. O padrão é 18:00.

Tradução automática

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

5. Clique em **Enviar**.

Configurar programações diárias para reserva de compromisso de serviço do Walk-up Experience

Especifique diferentes horas diárias de operação para a reserva de compromisso do seu local do Walk-up Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie uma programação de reserva de compromisso exclusiva para cada dia da semana ou para dias específicos da semana. Por exemplo, você pode definir a programação de disponibilidade de reserva de compromisso para execução o dia todo, das 9h às 17h, segunda, quarta e sexta-feira. A programação de disponibilidade de compromisso de terça e quinta-feira pode ser executada das 9:00am às 12:00. Você pode remover completamente a reserva de compromisso para um dia específico da semana, por exemplo, sexta-feira.

Nota:
Para especificar cronogramas de reserva diárias exclusivas, ao usar sua configuração de reserva de compromisso associada, crie novas Entradas de Cronogramas para excluir as horas que a reserva de compromisso não está disponível.

Procedimento

1. Para configurar, por exemplo, a programação de disponibilidade de compromisso de terça e quinta-feira das 9:00am às 12:00, navegue até **Walk-up Experience** > **Agendamentos**.
2. Selecione a programação que você usa, por exemplo, a programação de **8 a 5 dias da semana, excluindo feriados**.
3. Na lista relacionada Entradas de programação, clique em **Novo** Para exibir o formulário Novo registro de entrada de programação.
4. Nomeie o novo registro como **Exclui** e preencha o formulário para criar uma programação de reserva diária exclusiva para compromissos de terça e quinta-feira.

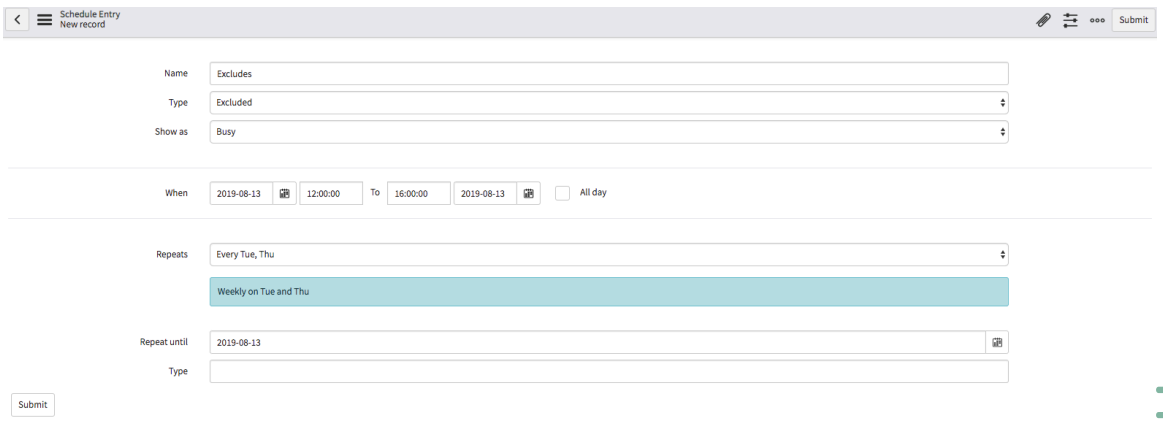
Campos de configuração Exclui entrada de programação

Campo	Descrição
Nome	Nomeie o registro. Por exemplo, nomeie o registro **Exclui** para indicar as horas excluídas da reserva de compromisso.
Tipo	Escolha **Excluído** como o tipo.
Mostrar como	Escolha **Ocupado** como o motivo da exclusão.
Quando	Indique a data para começar a usar esta programação de disponibilidade de reserva. Indique também o tempo para excluir a disponibilidade de reserva para esta data. Por exemplo, das 12h às 17h.

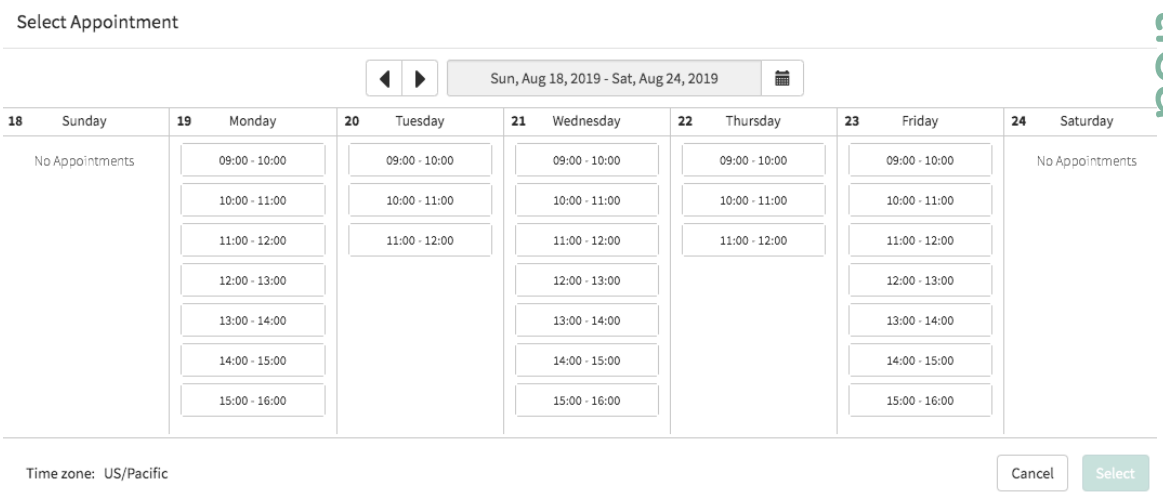
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Repetições	Indique a recorrência desta programação de disponibilidade. Por exemplo, **Semanalmente às terças e quintas**.
Repetir até	Especifique por quanto tempo você deseja que esta programação de disponibilidade seja executada, selecionando uma data de término.



5. Clique em **Enviar**.
6. Para verificar se a reserva de agendamento de terça e quinta-feira está disponível apenas das 9h às 12h, navegue até a sua aplicação de check-in do balcão de serviços on-line.
   Se configurado para exibição, você pode acessar o aplicativo de check-in do balcão de serviços na **página inicial do Portal de serviços** ou em **Autoatendimento** na barra de navegação à esquerda.
7. Selecione o local de balcão de serviços para o qual você está verificando a programação.
8. Clique em **Programar um compromisso** e selecione um motivo para a visita.
9. Selecione uma data para o compromisso.
   A janela **Selecionar compromisso** exibe o primeiro compromisso disponível, por semana e dia.
10. Determine que os compromissos só estarão disponíveis às terças e quintas-feiras, das 9h às 12h.



Ativar e configurar lembretes de reserva de compromisso para Walk-up Experience

Configure lembretes de compromisso agendado para usuários do Walk-up Experience. Os lembretes garantem que os usuários compareçam aos compromissos em tempo hábil e, se não puderem participar, reprograme ou cancele 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para usar lembretes de reserva de compromisso, você deve ativar o. **Lembretes de Agendamentos** Trabalho agendado, que não está ativo por padrão. . **Lembrete de compromisso** o campo não aparece em **Configuração do serviço de agendamentos** formulário por padrão. Você deve adicioná-lo ao formulário e configurar lembretes. Os lembretes ficam inativos, a menos que uma configuração seja definida.

Procedimento
1. Para ativar o. **Lembretes de Agendamentos** Trabalho agendado, navegue até **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Pesquise **Lembretes de reserva de compromisso** por nome e clique para abrir.
3. Clique no campo **Ativo** para ativar o trabalho agendado.
4. Clique em **Atualizar**.
5. Para adicionar **Lembrete de compromisso** campo para **Configuração do serviço de agendamentos** formulário, navegue até **Walk-up Experience** > **Administração** > **Configurações de Compromisso**.
6. Selecione uma configuração de serviço do Walk-up Experience na lista.
   O sistema abre um **Configuração do serviço de agendamentos** formulário.
7. Clique no botão de menu ( ) e role até **Configurar** > **Layout do formulário**.
8. Selecione **Lembrete de compromisso** na lista **Disponível** e mova-o para a lista **Selecionado** usando o botão adicionar.
9. Clique em **Salvar**.
   O formulário de **Configuração do serviço de reserva de compromisso** é exibido com o campo **Lembrete de compromisso**.
10. Para configurar um lembrete de compromisso, escolha um período de tempo, em horas, na lista suspensa do campo **Lembrete de compromisso**.
    As horas escolhidas representam a quantidade de tempo antes de um compromisso programado para o qual você deseja enviar um lembrete. Por exemplo, duas horas antes de um compromisso agendado.
11. Clique em **Atualizar** para adicionar a configuração de lembrete de compromisso.

Configurar locais do Walk-up Experience

Os administradores definem locais de balcão de serviços ao configurar a experiência de balcão de serviços para uma organização. Os solicitantes veem essas informações quando agendam compromissos ou fazem check-in em um local de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores podem configurar o seguinte para locais:

- Crie ou modifique filas de local de balcão de serviços ou marque locais como inativos.
- Alocar cronogramas para compromissos, condições do AWA.
- Defina condições para rotear itens de trabalho automaticamente.
- Local indisponível temporariamente.

Tradução automática

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

- Endereço e imagem do local.
- Especifique as opções de motivos para visita.
- Configure como as interações são exibidas para cada local de balcão de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Locais com balcão de serviços**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.
4. Selecione **Gestão** Para preencher a seção Formulário de gestão.
5. Selecione **Administração** para preencher a seção de administração do formulário.
6. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Várias guias são exibidas.
   - **Interações**
   - **Compromissos de balcão de serviços**
   - **Motivos para visita**
   - **Qualificação de atribuição**
   - **Ordem de classificação de item de trabalho**
7. Clique na guia **Interações** para exibir as interações ou configurar como a lista de interações de balcão de serviços deve ser exibida.
   Você pode usar o ícone de filtro ( ) e o ícone personalizar lista ( ) para modificar.
8. Clique na guia **Compromissos de balcão de serviços** para exibir os compromissos ou configurar como a lista de Compromissos de balcão de serviços deve ser exibida.
   Você pode usar o ícone de filtro ( ) e o ícone personalizar lista ( ) para modificar.
9. Clique na guia **Motivos da visita** para exibir, modificar ou criar um motivo para a opção de visita.
   O sistema de base inclui três motivos ativos:
   - **Preciso de algo**
   - **Algo não está funcionando**
   - **Atualização do laptop**
   - **Outro**
10. Clique na guia **Qualificação de atribuição** para exibir, modificar ou criar uma regra de atribuição para seus locais de fila de balcão de serviços.
    As regras de atribuição são configuradas no produto Atribuição avançada de trabalho .
11. Clique em **Ordem de classificação do item de trabalho** Para exibir, modificar ou criar ordens de classificação de item de trabalho para os locais da fila de balcão de serviços.
12. Clique em **Atualizar** para salvar a fila do local nova 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.

Configurar locais do Walk-up Experience para usuários convidados

Configure locais de balcão de serviços para usuários convidados para que eles possam selecionar um local ao marcar compromissos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Configurações de Compromisso**.
2. Selecione um local ao qual o usuário convidado precisa de acesso.
3. Clique no ícone Visualizar este registro (ao lado de **Item do catálogo** campo.
4. Na janela Produtor de registro, clique em **Registro em aberto** .
5. Em Links relacionados, clique na guia Disponível para.
6. Clique em **Editar**.
7. Mover **Qualquer usuário convidado** em **Coleção** lista para **Disponível para** e clique em **Salvar** .
8. Em **Links relacionados** , Clique na guia Conjuntos de variáveis.
9. Selecione `sn_appointment_variable_set` e definem permissões para cada uma de suas variáveis.
   a. No aviso na parte superior do formulário sobre a aplicação atual, clique em **aqui** Para acessar o registro da aplicação CSM Walkup Experience.
   b. Selecione **sn_appointment** variável.
   c. Clique na guia Permissão.
   d. Para **Ler funções** e. **Gravar funções** mova as funções public, snc_internal e snc_external do **Disponível** lista para **Selecionado** lista.

      Nota:
      Criar funções também é necessário para o preenchimento automático correto das informações nos registros de convidados.

   e. Clique em **Concluído**.
   f. Repita essas ações para **sn_appointment_macro** variável.
10. Repita a etapa 9 para definir permissões para `sn_walkup_variable_set` conjunto de variáveis.

Resultado
Os locais de balcão de serviços configurados agora estão disponíveis para usuários convidados.

Remover um local Walk-up Experience

Se você fechar permanentemente um local físico Walk-up Experience, também poderá remover o local da tabela de filas de local de balcão de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_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** > **CSM Walk-up Experience** > > **Administração** > **Locais com balcão de serviços**.
2. Clique no nome do local de balcão de serviços que você deseja remover para abrir o registro da fila do local.
3. Clique em **Excluir** no cabeçalho do formulário.
   Um pop-up de confirmação aparece garantindo que você deseja excluir o registro.
4. Clique em **Excluir**.
   A fila do local Walk-up Experience é removida do aplicativo.

CSM Walk-up Experience pesquisas de satisfação do cliente

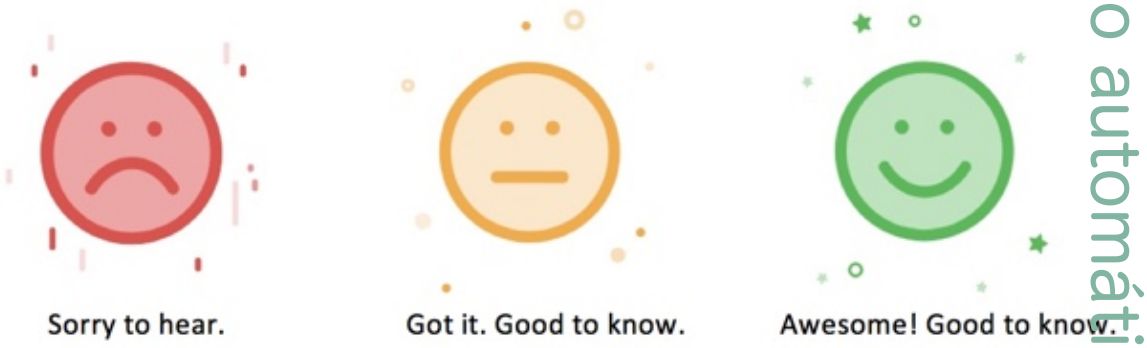
Com Walk-up Experience pesquisas, você pode classificar sua satisfação com as interações de local de balcão de serviços, fornecendo feedback à gestão para melhorar a experiência de balcão de serviços.

. Walk-up Experience a aplicação inclui duas pesquisas predefinidas do sistema de base.

Pesquisa de índice de satisfação do cliente de balcão de serviços

Esta pesquisa é uma pesquisa de análise de sentimento no local com um clique em que você pode classificar rapidamente o serviço com base em uma escala de 1 a 3, em que 1 é uma experiência negativa e 3 é uma experiência positiva. A pesquisa usa uma escala de imagem de três rostos com sentimentos diferentes: Triste, neutro e sorridente.

Pesquisa de análise de sentimento de balcão de serviços



Pesquisa de satisfação do Walk-up Experience

Você pode acessar esta pesquisa a partir de um link anexado em um e-mail. O link é enviado quando as interações de balcão de serviços são encerradas. Esta pesquisa usa análise de sentimento para a experiência geral, experiência de tempo de espera, experiência do técnico, profissionalismo do técnico e comentários adicionais. Esta pesquisa é baseada em uma escala de classificação numérica de 1 a 5, em que 1 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito.

Administradores e gerentes de balcão de serviços podem modificar essas pesquisas e as condições do gatilho associadas. Gerentes e administradores podem revisar as respostas por pergunta e ver um cartão de pontuação para cada pesquisa no módulo **Painel da Walk-up Experience**. Os comentários do usuário fornecem feedback que é usado para melhorar o desempenho das interações de balcão de serviços.

Para obter informações mais detalhadas sobre como trabalhar com pesquisas, análise de sentimento, condições do gatilho e perguntas de pesquisa, consulte Avaliações e pesquisas .

Tradução automática

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

Defina pesquisas para que os solicitantes possam fornecer feedback sobre sua satisfação com a qualidade do serviço recebido em um local.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Criar uma pesquisa de satisfação do cliente requer que você defina primeiro uma nova pesquisa e, em seguida, use o Designer de pesquisa para projetá-la, configurá-la e disponibilizá-la para os usuários.

Procedimento

1. Para exibir e usar uma pesquisa predefinida do sistema de base na aplicação Walk-up Experience, navegue até **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Pesquisas**.
   A lista Tipos de métrica de avaliação é aberta, exibindo as pesquisas de balcão de serviços disponíveis.
2. Para modificar uma pesquisa de balcão de serviços existente, selecione o nome da pesquisa. Caso contrário, navegue até **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas** e selecione **Novo** para definir uma nova pesquisa se nenhuma das pesquisas do sistema de base for ideal para seu local de balcão de serviços.
3. Para modificar ou preencher o formulário, consulte modifique uma definição de pesquisa .

Propriedades do sistema para configuração Walk-up Experience para usuários convidados

As propriedades do sistema permitem que você configure o. Walk-up Experience Para usuários convidados, para que eles possam acessar o widget Check-in de balcão de serviços na Página inicial do Portal de serviços e agendar compromissos on-line.

Propriedades a serem configuradas Walk-up Experience aplicação

Como administrador, em sua instância, insira `sys_properties.list` no navegador de filtros e adicione as seguintes propriedades. Os valores padrão estão listados na tabela a seguir.

Propriedades Walk-up Experience

Propriedade	Valor padrão	Descrição
sn_guest_walkup_cs.guest_user_walkup_enabled (verdadeiro/falso)	verdadeiro	Habilita ou desabilita Walk-up Experience para usuário convidado.
sn_guest_walkup_cs.captcha.enabled (verdadeiro/falso)	verdadeiro	Habilita ou desabilita a validação de CAPTCHA na página de boas-vindas.
sn_guest_walkup_cs.max_confirmation_validity_in_minutes (inteiro)	15 minutos	A hora para confirmar a reserva de compromisso.
sn_guest_walkup_cs.max_otp_validity_in_minutes (inteiro)	5 minutos	A hora em que a senha de uso único que o usuário recebe para modificar ou cancelar o compromisso é válida.
sn_guest_walkup_cs.max_guest_appointments_per_location	1	O número de compromissos que o usuário convidado pode reservar por local.
sn_guest_walkup_cs.captcha.timeout	10 minutos	O tempo após o qual a vaitação do CAPTCHA na página de boas-vindas expira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um link de check-in on-line do Walk-up Experience no Portal de serviços página inicial

Configure um Walk-up Experience link para permitir que usuários convidados façam check-in on-line em um local de balcão de serviços via Portal de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin e sp_admin

Os plug-ins Portal de serviços para Gestão de serviços empresariais (com.glide.service-portal.esm) e Walk-up para CSM (com.snc.walkup_for_csm) devem ser ativados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. Selecione **ID** em **Pesquisa** lista suspensa e insira `csm_index` em **Pesquisa** campo.
3. Selecione **csm_index** Para exibir a página do Portal de atendimento ao cliente.
4. Role para baixo e selecione **Abra no Designer** link relacionado.
5. Selecione **Check-in de balcão de serviços** widget do **Widgets** No painel esquerdo e arraste-o para o local desejado na página do Portal de atendimento ao cliente onde você deseja que o link apareça.

Tópicos relacionados

Propriedades do sistema para configuração Walk-up Experience para usuários convidados

Como configurar o Agendamentos via conversação

Instale e configure o. Agendamentos via conversação aplicação para permitir que os clientes reservem, reprogramem ou cancelem um compromisso com um Virtual Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: va_ administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento fornece etapas gerais para configurar o. Agendamentos via conversação para que seus clientes possam reservar compromissos em seu ServiceNow instância com um Virtual Agent.

Procedimento

1. Instale o aplicativo Agendamentos via conversação.
   Para obter mais informações, consulte Instalar Agendamentos via conversação.
2. Navegar até **Virtual Agent** > **Designer**.
3. Publique os seguintes tópicos:
   - Programar um compromisso do balcão de serviços
   - Reprograme um compromisso de balcão de serviços
   - Cancelar um compromisso de balcão de serviços

   Para obter mais informações, consulte Publicar um tópico do Virtual Agent .

   Por padrão, esses tópicos são somente leitura. Para adicionar controles personalizados. duplique os tópicos .

Tradução automática

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

Nota:
A tradução para controles personalizados não está disponível no momento. Você pode adicionar manualmente a tradução no ServiceNow® Walk-up Experience aplicação de reserva de compromisso. Consulte Configuração de reserva de compromisso do Walk-up Experience para obter mais informações.

4. Confirme se **Agendamento de compromisso** o controle personalizado é publicado.
5. Confirme se **Agendar ou atualizar compromisso** e. **Obter local de balcão de serviços** blocos de tópicos são publicados.
6. Teste os tópicos.
   Consulte Testar tópicos do Virtual Agent para obter mais informações.

Agendamentos via conversação

Agende, reprograme e cancele compromissos de Virtual Agent conversas. . ServiceNow® Agendamentos via conversação usos da aplicação Compreensão da linguagem natural(NLU para se comunicar com os clientes.

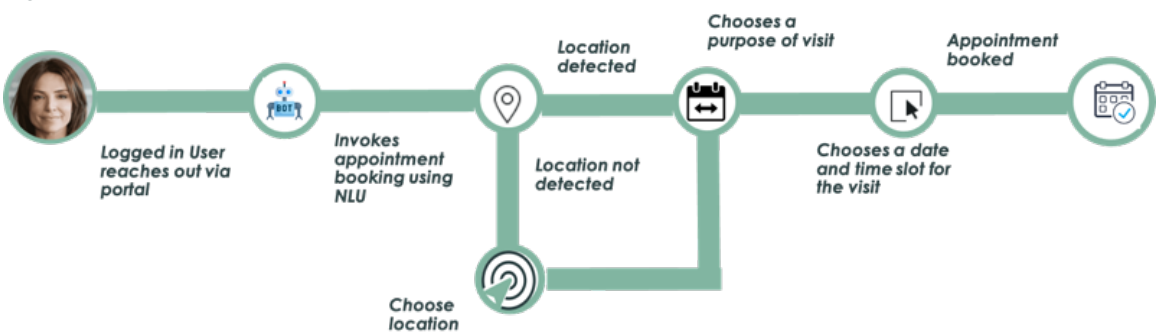
Agendando um compromisso

O fluxo de agendamentos funciona da seguinte forma:

- O usuário conectado entra em contato com sua empresa por meio do seu portal.
- O usuário insere a solicitação de reserva de compromisso no bate-papo e no Virtual Agent usos Compreensão da linguagem natural(NLU) para entender a solicitação.
- . Virtual Agent solicita que o usuário compartilhe sua localização. Se o usuário compartilhar seu local, os locais de compromisso disponíveis serão exibidos.
- O usuário escolhe um local.
- O usuário escolhe a finalidade do compromisso.
- O usuário escolhe um intervalo de data e hora para o compromisso.
- A reserva de compromisso está concluída.

A imagem a seguir ilustra o fluxo de agendamentos.

Agendando um compromisso



Reagendando um compromisso

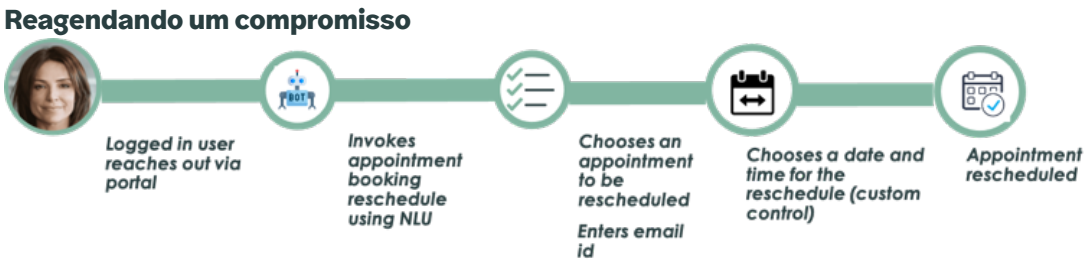
O fluxo de reagendamento de compromisso funciona da seguinte forma:

Tradução automática

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

- O usuário conectado entra em contato com sua empresa por meio do seu portal.
- O usuário insere a solicitação de reserva de compromisso no bate-papo e no Virtual Agent usos Compreensão da linguagem natural(NLU) para entender a solicitação.
- O usuário escolhe um compromisso para reprogramar e insere um ID de e-mail, se necessário.
- O usuário escolhe a data e a hora do compromisso reprogramado.
- A reprogramação de compromisso está concluída.

A imagem a seguir ilustra o fluxo de reagendamento de compromissos.



Cancelando um compromisso

O fluxo de cancelamento de compromisso funciona da seguinte forma:

- O usuário conectado entra em contato com sua empresa por meio do seu portal.
- O usuário insere a solicitação de reserva de compromisso no bate-papo e no Virtual Agent usos Compreensão da linguagem natural(NLU) para entender a solicitação.
- O usuário escolhe um compromisso para cancelar.
- O cancelamento do compromisso está concluído.

A imagem a seguir ilustra o fluxo de cancelamento de compromisso.

Tópicos relacionados

Como configurar o Agendamentos via conversação

Como usar o Agendamentos via conversação

Instalar Agendamentos via conversação

Instale o. Agendamentos via conversação aplicação (sn_va_appt_schedul) se você tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam instalados.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Agendamentos via conversação requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam instalados antes de instalar Agendamentos via conversação.

Plug-ins da ServiceNow necessários

Walk-Up for CSM (com.snc.walkup_for_csm)

Nota:
Agendamentos via conversação Pode ser usado sem o plug-in Walk-Up for CSM. No entanto, o controle personalizado e. Virtual Agent blocos de tópicos mostrados em Como configurar o Agendamentos via conversação não pode ser usado sem este plug-in.

Os seguintes itens são instalados com este plug-in:

- NLU modelo para Agendamentos via conversação.

  Nota:
  Para usar o. NLU modelo, você precisa treinar e publicar o modelo. Para obter mais informações, consulte Natural Language Understanding .

- Virtual Agent Tópicos: Programar um compromisso de balcão de serviços, Reprogramar um compromisso de balcão de serviços e Cancelar um compromisso de balcão de serviços.
- Virtual Agent Blocos de tópicos: Obtenha local de balcão de serviços e agendamento de compromissos de balcão de serviços.

Agendamento de compromisso (com.snc.appointment_booking)

Habilita o recurso de reserva de compromisso para Walk-up Experience.

Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)

Ativa o. Virtual Agent plataforma. Virtual Agent requer licenciamento adicional. Consulte Virtual Agent para obter mais informações.

Workbench do NLU (com.snc.nlu_studio)

Habilita a criação de personalizados ServiceNow Compreensão da linguagem natural modelos usados por Virtual Agent.

Casa de banho (com.glide.dev-studio)

Usado para adicionar e atualizar arquivos de aplicações.

Para obter informações sobre a ativação de plug-in, consulte Ativar um plug-in .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Agendamentos via conversaçãoaplicação (`sn_va_appt_schedul` usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

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

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se 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 Agendamentos via conversação.

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**.

Configurar widgets do Portal Configurável

Os widgets configuráveis do Portal fornecem a capacidade de configurar o comportamento, o conteúdo e o layout de um portal configurando as opções de instância.

Usando widgets configuráveis, você pode configurar o comportamento, a aparência visual e o conteúdo do widget para atualizar as informações apresentadas nos widgets. Widgets configuráveis também reduzem a quantidade de trabalho necessário para implementar e manter widgets para seus usuários.

Benefícios do widget do Portal configurável

Os widgets configuráveis do Portal oferecem os seguintes benefícios:

- Comportamento configurável: Configure opções de instância de widget para obter variações comportamentais personalizadas para seu ambiente de negócios.
- Reusabilidade: A capacidade de atualizar as opções de instância permite que você reconfigure widgets para criar novos widgets do zero.
- Experiência visual: Melhore a usabilidade e a estética dos widgets e sua conformidade com a aparência da sua organização configurando aspectos visuais, incluindo cores, alinhamento e estilos.
- Modificação de conteúdo: Controle as fontes de dados ou o conteúdo que você deseja exibir no portal mapeando os widgets para conjuntos de dados e configurando filtros ou parâmetros para controlar as informações apresentadas.
- Configuração sem código ou low code: Atualize os dados, o comportamento e a apresentação dos widgets com código mínimo ou atualizando as opções de instância.

Para obter mais informações sobre como usar widgets configuráveis em seus portais do cliente, consulte Using portal widgets .

Tradução automática

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

Instâncias de widget

Você pode usar instâncias de widget para configurar o local, as propriedades e o CSS específicos para essa instância. Para obter mais informações, consulte Configure widget instances .

Os widgets do Portal configurável a seguir permitem configurar a página inicial do portal.

Widget	Descrição
Widget Cabeçalho Polaris do Portal	Exiba os principais recursos e páginas de acesso de qualquer lugar no portal. Ele mostra logotipo, pesquisa, perfil e outros no nível 1 do cabeçalho e itens de menu no nível 2 do cabeçalho. A aparência dos itens de menu no nível 2 do cabeçalho é determinada pelo widget Portal Mega Menu selecionado.
Widget Mega Menu do Portal	O menu no cabeçalho da página inicial do portal para navegar para páginas diferentes. Ele exibe tópicos em um formato de menu organizado hierarquicamente.
Widget de taxonomia de navegação no portal	Exiba tópicos de taxonomia junto com os artigos e itens do catálogo relacionados a eles.
Widget Banner do portal	Faixa para exibir os comunicados, novos destaques de produto ou recurso e informações importantes na parte superior da página.
Widget Carrossel da faixa do portal	Exibe várias faixas em um carrossel para exibir informações sobre vários comunicados, recursos e produtos.
Widget Links rápidos do portal	Exiba diferentes links para acesso rápido, incluindo links para um artigo de conhecimento, um item do catálogo, uma página personalizada ou um URL externo. Você também pode selecionar layouts diferentes para cartões de links rápidos.
Widget Links rápidos de conhecimento do portal	Exiba uma lista de artigos para acesso rápido. Os artigos podem ser selecionados com base em artigos em destaque, artigos mais vistos e mais critérios ou podem ser selecionados manualmente.
Widget Links rápidos do catálogo do portal	Exibe itens do catálogo para itens de solicitação importantes com base nos critérios.
Widget Cartões de caso do portal	Exibe registros de caso de acordo com os critérios de filtro. Você pode exibir detalhes do caso, como estado, atualização, data e muito mais, em um formato de cartão.
Widget Lista de dados do portal	Exibe uma lista de casos, compromissos, ordens de serviço ou outros registros de qualquer um ServiceNow tabela em formato de lista ou cartão.
Widget de Perguntas frequentes do portal	Exibe uma lista de artigos solicitados com frequência de uma tabela de conhecimento selecionada que são categorizados com base na categoria de artigo de conhecimento ou no produto relacionado.
Widget Rodapé do Portal Polaris	Exiba informações importantes na parte inferior de cada página. As informações incluem informações e logotipo da empresa, links de sites, links externos e links de mídia social.
Widget Objeto do portal	Exiba informações importantes de um registro nas tabelas disponíveis em ServiceNow® tabela. Seus usuários também podem executar ações relacionadas no registro 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.

Widget	Descrição
Widget de tópico de taxonomia do portal	Exibe tópicos como cartões na página do portal, permitindo que os usuários acessem artigos de conhecimento e itens do catálogo relacionados a um tópico exibido no portal em um widget Taxonomia de navegação no portal.

Ative o plug-in Componentes de IU para portais do cliente

Você pode ativar o plug-in Componentes de IU para portais do cliente (sn_ciwf_ui_cmpnt) para habilitar widgets do Portal configurável. A aplicação instala plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

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

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

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

Crie uma página para widgets do Portal configurável

Crie uma página na qual você pode adicionar widgets do Portal configurável.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais do cliente deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ative o plug-in Componentes de IU para portais do cliente.

Função necessária: ap_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer** .
3. Em Portal de serviços Página do Designer, selecione **Adicionar uma nova Página** .
4. Insira o texto do título da página.
5. Insira um ID para a página que não inclua espaços ou caracteres especiais, exceto sublinhado.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado

A página é criada no Portal de serviços Designer.

Tradução automática

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

Widget Cabeçalho Polaris do Portal

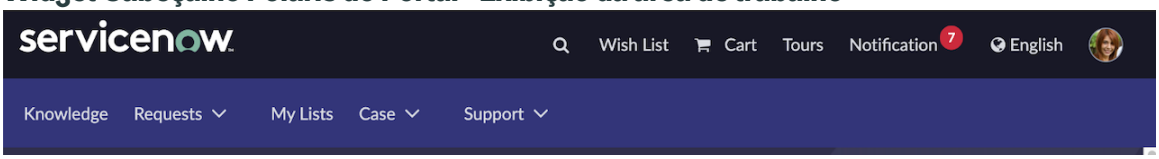
O widget Cabeçalho Polaris do Portal permite que os usuários acessem rapidamente os principais recursos, páginas e links de qualquer lugar no portal. Você pode selecionar o widget Cabeçalho Polaris do portal no registro do tema, que é mapeado para o seu portal.

Você pode exibir o logotipo, a pesquisa, o perfil e outros no nível 1 e os itens de menu no nível 2 do cabeçalho. A aparência dos itens de menu no nível 2 do cabeçalho é determinada pelo widget selecionado no registro de menu mapeado para o portal. Para habilitar uma hierarquia multinível para seus itens de menu, você deve selecionar o widget Mega Menu do Portal. Para obter mais informações, consulte Widget Mega Menu do Portal.

Os itens a seguir que aparecem nos níveis 1 e 2 do menu de cabeçalho e são configurados no registro do portal e no registro do menu associado ao portal.

- O cabeçalho de nível 1 consiste em logotipo, pesquisa, seletor de idioma, perfil, tours, aprovações de notificação, pesquisas, lista de desejos e carrinho.
- O cabeçalho de nível 2 consiste no menu principal e nos itens de submenu.

Widget Cabeçalho Polaris do Portal - Exibição da área de trabalho

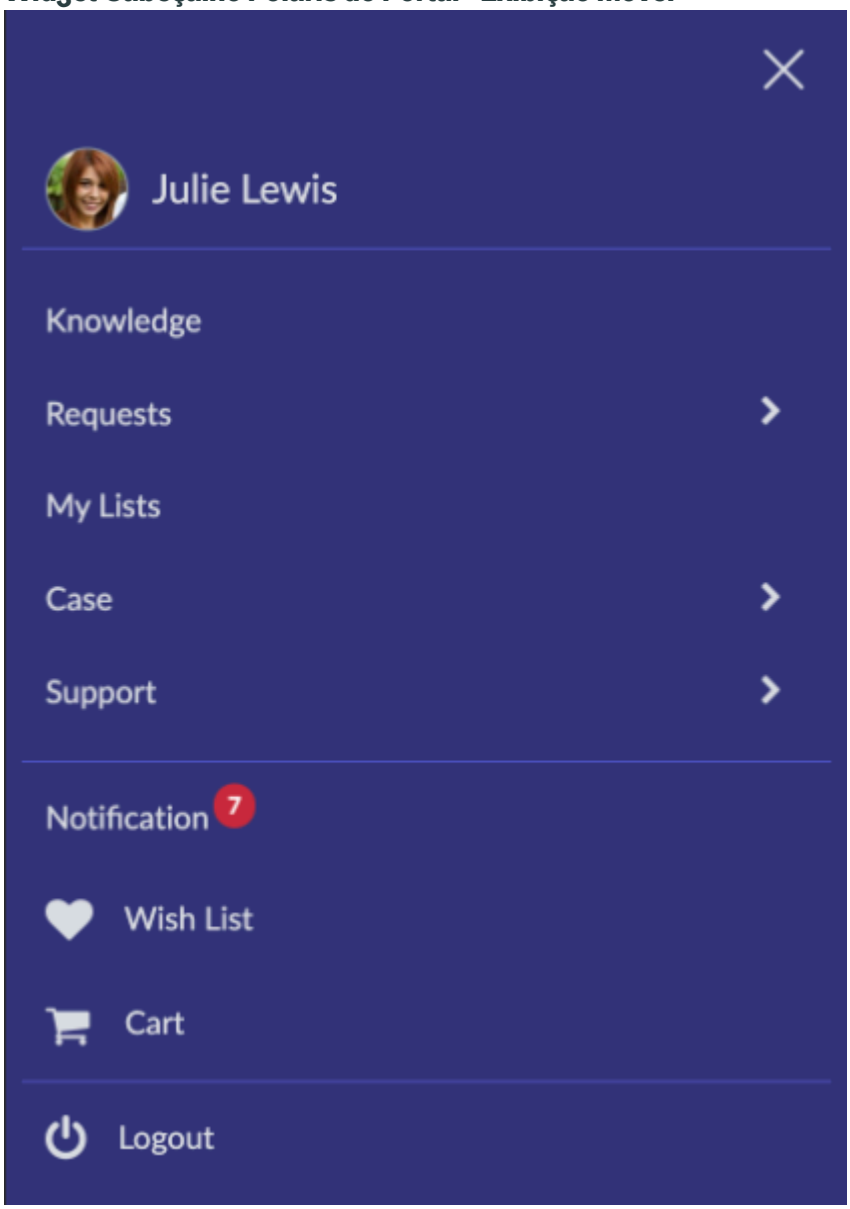


Além disso, na exibição para celular, você pode acessar todos os itens de menu agrupados por categorias. Atualmente, o suporte de exibição para celular não está disponível para tours guiados e itens de menu do seletor de idioma.

Tradução automática

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

Widget Cabeçalho Polaris do Portal - Exibição móvel



Configure o widget Cabeçalho Polaris do portal para seu portal

Associe o widget Cabeçalho Polaris do Portal como cabeçalho do tema selecionado no portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao contrário de outros widgets nos widgets do Portal configurável, o widget Cabeçalho do Portal Polaris não pode ser arrastado para uma página. Em vez disso, você deve configurá-lo associando o menu de cabeçalho ao tema selecionado para o seu portal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portal**.
2. Na página Portal de serviços, pesquise e selecione Suporte ao cliente Na coluna Título.
3. Na página Suporte ao cliente, em **Tema** , selecione o ícone Visualizar este 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.

4. Selecione **Registro em aberto** Na janela pop-up Tema.
5. No Portal Next Experience Página de tema, em **Cabeçalho** , selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ).

Nota:
Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.

6. Na página Cabeçalho | Rodapés, pesquise e selecione **Cabeçalho Polaris do portal** .
7. Selecione **Atualizar**.

Resultado
O Cabeçalho Polaris do Portal é definido como um cabeçalho para o tema Portal Next Experience.

Configure o logotipo da empresa no cabeçalho do portal

Exiba o logotipo da sua empresa no cabeçalho do seu portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portal**.
2. Na página Portal de serviços, pesquise e selecione `Suporte ao cliente` Na coluna Título.
3. Na página Suporte ao cliente, adicione uma imagem em **Logotipo** campo.
4. Selecione **Atualizar**.

Resultado
O logotipo da sua empresa aparece no lado esquerdo do cabeçalho do seu portal.

Configure a opção de pesquisa para o cabeçalho do portal

Configure o recurso de pesquisa para exibir a opção de pesquisa em seu portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portal**.
2. Na página Portal de serviços, pesquise e selecione `Suporte ao cliente` Na coluna Título.
3. Na página Suporte ao cliente, em **Configuração de início rápido** Modifique o JSON conforme mostrado.

```
"headerSearch": {
            "display_search": true,
"search_placeholder_text": "Search articles and request items",
"exclude_search_for_pages": "csm_home_new"
```

Nota:
Você também pode modificar o texto do espaço reservado. O texto padrão é `Pesquisar artigos e itens de solicitação` .

Tradução automática

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

4. Modifique o texto do espaço reservado.
   O texto padrão é Pesquisar artigos e itens de solicitação .
5. Selecione **Atualizar**.

Configure uma lista de desejos e um carrinho para o cabeçalho do portal

Exiba uma lista de desejos e um carrinho no cabeçalho do portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Modificar JSON.
   a. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portal**.
   b. Na página Portal de serviços, pesquise e selecione Suporte ao cliente Na coluna Título.
   c. Na página Suporte ao cliente, em **Menu principal** , selecione o ícone Visualizar este registro ( ).
   d. Selecione **Registro em aberto** Na janela pop-up Instância com menu.
   e. Na página do menu de demonstração de Renovação do portal, em **Opções adicionais, formato JSON** Modifique o JSON conforme mostrado.

```
{

 "enable_cart": {
   "displayValue" : "true",
   "value": false
 },
 "enable_wishlist": {
   "displayValue" : "true",
   "value": false
 }
}
```

   f. Selecione **Atualizar**.
2. Habilitar lista de desejos.
   a. Navegar até **Catálogo de serviços** > **Gerenciar Catálogos**.
   b. Aberto **Atendimento ao cliente** registro.
   c. Selecione **Habilitar Lista de desejos** caixa de seleção.
   d. Selecione **Atualizar**.

Configure notificação, aprovação e pesquisa para o cabeçalho do portal

Exiba itens de menu como notificação, aprovação e pesquisa no cabeçalho do portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou 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.

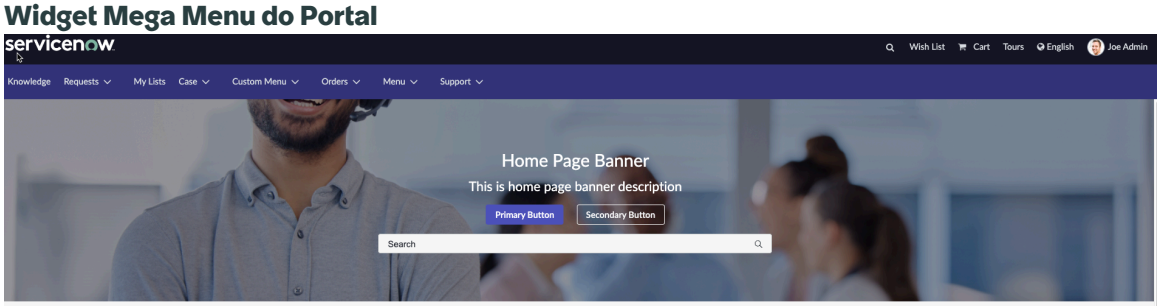
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portal**.
2. Na página Portal de serviços, pesquise e selecione `Suporte ao cliente` Na coluna Título.
3. Na página Suporte ao cliente, em **Menu principal** , selecione o ícone Visualizar este registro ( ).
4. Selecione **Registro em aberto** Na janela pop-up Instância com menu.
5. Na página do menu de demonstração Renovação do portal, selecione **Novo** na lista relacionada e crie notificações, aprovações e pesquisas.
6. Crie um item de notificação no cabeçalho.
   a. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Notificação do cabeçalho do portal, aprovação e formulário de pesquisa.
   b. Selecione **Enviar**.
7. Crie um item de aprovação no cabeçalho.
   a. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Notificação do cabeçalho do portal, aprovação e formulário de pesquisa.
   b. Selecione **Enviar**.
8. Crie um item de pesquisa no cabeçalho.
   a. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Notificação do cabeçalho do portal, aprovação e formulário de pesquisa.
   b. Selecione **Enviar**.

Widget Mega Menu do Portal

O widget Mega Menu do Portal exibe um menu hierárquico no cabeçalho da página inicial do portal para permitir a navegação para páginas diferentes. Você também pode exibir um carrinho, uma lista de desejos, um tour guiado e uma lista com script, como notificação, aprovação e pesquisa no cabeçalho do seu portal.

Widget Mega Menu do Portal



Para obter mais informações sobre como configurar o widget Mega Menu do Portal, consulte Configure a categoria de um widget do Mega Menu do Portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a categoria de um widget do Mega Menu do Portal

Configure um widget Mega Menu do Portal para definir uma categoria de menu e associar páginas a ele para poder fazer isso navegar facilmente para páginas diferentes da página do portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais do cliente deve ser instalado. Para obter mais informações, consulte Ative o plug-in Componentes de IU para portais do cliente.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Na página Portais de serviço, em **Título** , insira Atendimento ao cliente .
3. Selecione **Atendimento ao cliente** .
4. No formulário Atendimento ao cliente, em **Menu principal** , selecione o ícone Visualizar este registro ( ).
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.
5. No formulário Instância com menu, selecione **Registro em aberto** .
6. No formulário Menu de cabeçalho CSP, se Menu Mega do portal não aparecem em **Widget** , pesquise e selecione-o.
7. Selecione **Atualizar**.
8. Na página Menu do cabeçalho CSP, na seção Links relacionados, selecione a categoria que você deseja atualizar.
9. No formulário Item de menu, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Menu Item form .
10. Selecione **Atualizar**.

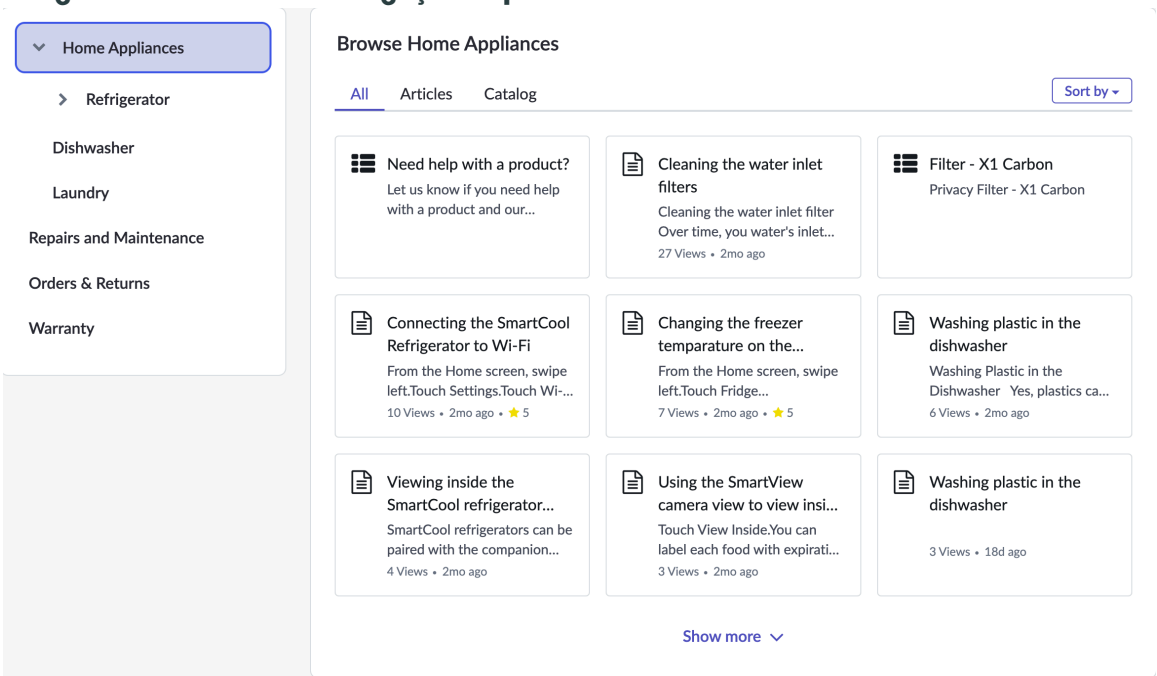
Widget de taxonomia de navegação no portal

O widget de taxonomia de navegação no portal exibe tópicos de taxonomia hierárquica que permitem que os usuários naveguem até artigos de conhecimento e itens do catálogo por meio do painel de navegação do widget.

Tradução automática

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

Widget de taxonomia de navegação no portal



Para obter mais informações sobre como configurar o widget de taxonomia de navegação no portal usando as opções de instância, consulte Adicione e configure o widget Taxonomia de navegação no portal.

Adicione e configure o widget Taxonomia de navegação no portal

Adicione o widget Taxonomia de navegação do portal ao seu portal e modifique seu comportamento. O widget exibe tópicos de taxonomia junto com os artigos e itens do catálogo relacionados a eles.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais do cliente deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ative o plug-in Componentes de IU para portais do cliente.

Você deve ter a seguinte configuração para adicionar, atualizar e usar este widget:

- A página à qual você deseja adicionar o widget. Para obter mais informações, consulte Crie uma página para widgets do Portal configurável.
- Uma taxonomia para mapear seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Create taxonomy .
- Pelo menos uma taxonomia associada ao seu portal. Para obter mais informações, consulte Adicione uma taxonomia ao seu portal.
- Pelo menos um tópico associado à taxonomia. Para obter mais informações, consulte Create and associate topics .
- Tópicos associados a categorias de conhecimento e categorias do catálogo. Para obter mais informações, consulte Associate content categories to topics e Associate content from catalog categories to a topic .

Função necessária: administrador ou sp_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. Navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer** .
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione **Widgets** guia.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do contêiner para a página de edição do portal.
6. No painel Widgets, em **Widget de filtro** campo, insira `Taxonomia de navegação do portal` .
7. Arraste o widget de Taxonomia de navegação no portal para o layout do contêiner.
8. Na página Editar, selecione um widget de taxonomia de navegação no portal.
9. Selecione o ícone de Lápis ( ).
10. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância do widget Pesquisar taxonomia do portal.

Adicione uma taxonomia ao seu portal

Crie uma taxonomia para organizar artigos de conhecimento e itens do catálogo em tópicos relevantes para o usuário. Associe uma taxonomia ao seu portal para exibir os tópicos relevantes nos widgets.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

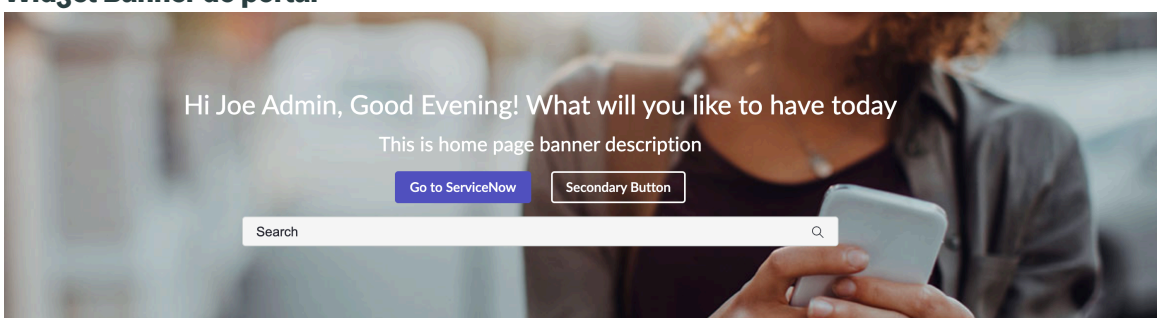
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Na página Portal de serviços, pesquise `Suporte ao cliente` em **Título** coluna.
   Você pode selecionar qualquer portal e uma taxonomia para ele.
3. Na página Suporte ao cliente, na lista relacionada, selecione **Taxonomia** guia.
4. Na guia Taxonomia, mova qualquer taxonomia da Coleção para a lista Taxonomia.

Widget Banner do portal

Você pode usar o widget Faixa do portal para exibir comunicados, novos destaques de produto ou recurso e informações importantes na página do portal.

Widget Banner do portal



Para obter informações sobre como configurar opções de instância para o widget Faixa do portal, consulte Adicione e configure o widget Faixa do portal.

Tradução automática

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

Adicione um widget Banner do portal ao seu portal e modifique sua aparência e comportamento. Você pode usar o widget Faixa do portal para exibir comunicados, novos destaques de produto ou recurso e informações importantes na página do portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais do cliente deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ative o plug-in Componentes de IU para portais do cliente.

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Crie uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

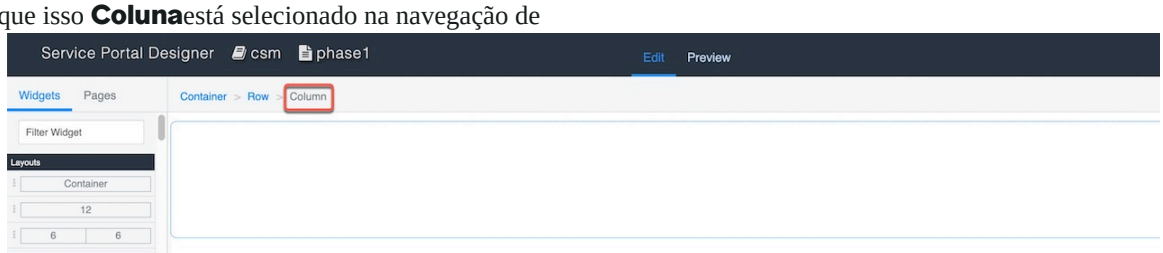
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/1086566146?h=4550386275&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer** .
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Adicionar contêiner.
   a. Selecione **Widgets** guia.
   b. Na seção Layouts, arraste o layout do contêiner para a página de edição do portal.
   c. No contêiner, selecione o ícone de lápis ( ).
   d. Em **Largura** campo, selecione **Fluido** .
   e. Selecione **Save** (Salvar).
5. Adicione colunas ao contêiner.
   a. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( ).
   b. Na coluna, selecione o ícone Editar propriedades da página ( ).

      Nota:
      Verifique isso **Coluna**está selecionado na navegação de trilhas.

   c. Selecione o ícone Editar propriedades da página ( ) na faixa em Portal de serviços Designer.
   d. Na janela Página, em **CSS específico da página** Cole o seguinte código CSS.

Tradução automática

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

```
.col-md-12{
    padding-left: 0;
    padding-right: 0;
}
.padding-top {
    padding-top: 0;
}
```

Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.

e. Selecione **Save** (Salvar).

6. Adicionar widget de faixa do portal.

a. No painel Widgets, em **Widget de filtro** campo, insira `Faixa do portal` .

b. Arraste o widget para o contêiner.

c. Na página Editar, selecione o widget Faixa do portal.

d. Selecione o ícone de Lápis ( ).

e. No formulário Instância, em **Apresentação** , cole o seguinte código JSON no **Texto de espaço reservado de pesquisa** campo.

```
{
   "title": "enter the title",
   "size": "enter the size of search bar",
   "color": "enter color"
}
```

Para obter mais informações sobre cada parâmetro, consulte Parâmetros de script para a opção de pesquisa no widget Faixa do portal.

f. No formulário Instância, preencha os campos.
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância do widget Faixa do portal.

g. Selecione **Salvar**.

Forneça botões de link da página da web para exibir no widget Faixa do portal

Forneça um link para uma página da Web que você deseja exibir definindo botões primários ou secundários no widget Faixa do portal. O widget exibe esses botões por padrão.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais do cliente deve ser instalado. Para obter mais informações, consulte Ative o plug-in Componentes de IU para portais do cliente.

Função necessária: sp_admin ou 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. Na página Pontos de extensão, na coluna Nome da API, insira `faixa` .
3. Selecione **sn_ciwf_ui_cmpnt.BannerButtonsConditionScript** em **Nome da API** coluna.
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.
4. Na página BannerButtonsConditionScript, na seção Links relacionados, selecione **Criar implementação** .
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.
5. Na página BannerButtonsConditionScript, em **Script** Defina os botões primário e secundário colando o seguinte código CSS e personalizando-o.

```
var BannerButtonsConditionScript = Class.create();
BannerButtonsConditionScript.prototype = {
   initialize: function() {
   },

 showPrimaryButton: function() {
  // add your condition here
  return true;
 },

 showSecondaryButton: function() {
  // add your condition here
  return true;
 },

   type: 'BannerButtonsConditionScript'
};
```

6. Copie o nome do script de condição do **Nome** campo.
7. Selecione **Atualizar**.
8. Navegue até a página inicial do seu portal.
9. Na página Editar, selecione o widget Faixa do portal.
10. Pressione Control e clique com o botão direito do mouse.
11. Selecione **Opções de instância** .
12. Em **Comportamento** , cole o nome que você copiou no **Script de condição do botão** campo.
13. Selecione o script de condição na lista.
14. Selecione **Save** (Salvar).

Adicione um widget no widget Faixa do portal

Adicione um widget para funcionalidade adicional ao widget Faixa do portal e configure-o. Por exemplo, você pode adicionar o widget Links rápidos do portal para permitir que os usuários acessem Artigos de conhecimento, URLs externos, itens do catálogo ou páginas personalizadas No widget Faixa do portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais do cliente deve ser instalado. Para obter mais informações, consulte Ative o plug-in Componentes de IU para portais do cliente.

Função necessária: administrador ou sp_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

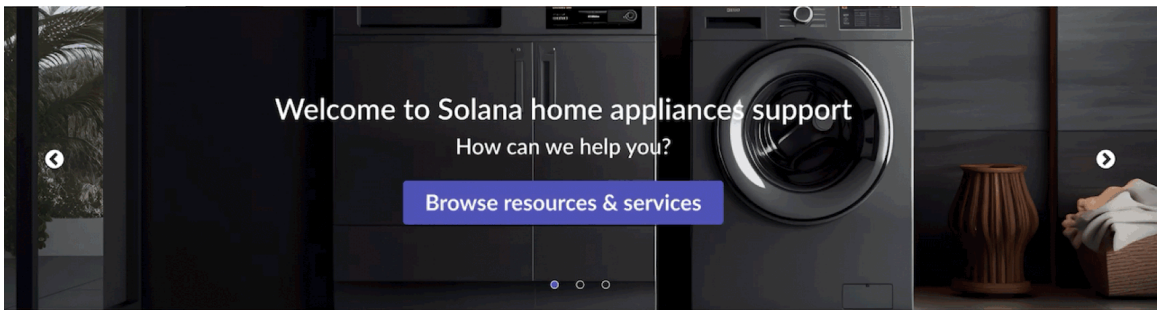
1. Navegue até a página inicial do seu portal.
2. No widget que você deseja adicionar, pressione Control e clique com o botão direito do mouse.
3. No menu de contexto, selecione **Instância no Editor de páginas** .
4. Na seção Editar, selecione Links rápidos do portal widget do fluxograma.
   O widget Links rápidos do portal foi considerado como um exemplo.
5. Selecione **Instância 2** .
6. Copie o código JSON do **Opções adicionais, formato JSON** campo.
7. Ativado Sua página inicial do portal, pressione Control e clique com o botão direito do mouse O widget Faixa do portal . .
8. Selecione **Opções de instância** .
9. Em **Comportamento** Cole o código JSON no **Esquema de opção de widget** campo.
10. Em **Esquema de opção de widget** Modifique o código JSON para atualizar a configuração do widget que você adicionou.
    Para obter mais informações sobre cada parâmetro JSON do widget Links rápidos do portal, consulte Parâmetros JSON do widget Faixa do portal.
11. Selecione **Save** (Salvar).

Widget Carrossel da faixa do portal

Um carrossel na faixa da sua página inicial pode exibir vários comunicados e destacar informações resumidas sobre recursos e produtos.

Widget Carrossel da faixa do portal

A imagem a seguir mostra um widget de carrossel de amostra em uma página inicial do portal.



Para obter mais informações, consulte Adicione e configure o widget Carrossel de faixa do portal.

Adicione e configure o widget Carrossel de faixa do portal

Adicione um widget Carrossel de faixa do portal ao portal e modifique sua apresentação e comportamento.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais do cliente deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ative o plug-in Componentes de IU para portais do cliente.

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Crie uma página para widgets do Portal configurável.

Tradução automática

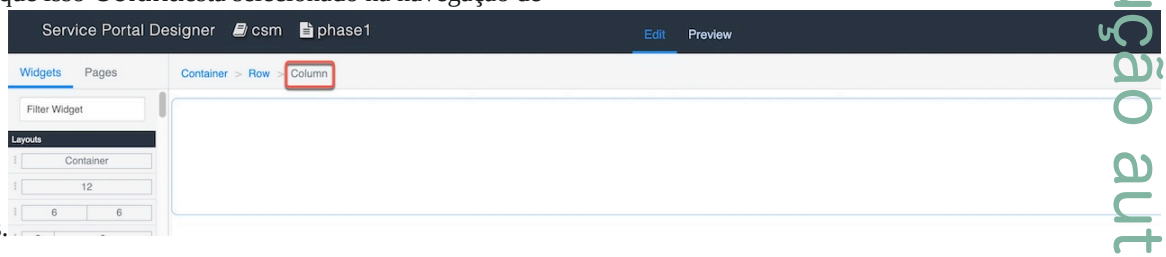
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer** .
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione **Widgets** guia.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, selecione o ícone de lápis ( ).
7. Em **Largura** campo, selecione **Fluido** .
8. Selecione **Save** (Salvar).
9. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( ).
10. Na coluna, selecione o ícone Editar propriedades da página ( ) no Portal de serviços Faixa do designer.

Nota:
Verifique isso **Coluna**está selecionado na navegação de trilhas.



11. Na janela Página, em **CSS específico da página** Cole o seguinte código CSS:

```
.col-md-12{
    padding-left: 0;
    padding-right: 0;
}
.padding-top {
    padding-top: 0;
}
```

Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.

12. Selecione **Save** (Salvar).
13. No painel Widgets, em **Widget de filtro** campo, insira `Carrossel da faixa do portal` .
14. Arraste o widget para o contêiner.
15. Na página Editar, selecione o widget Carrossel de faixa do portal.
16. Selecione o ícone de Lápis ( ).
17. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância do widget Carrossel da faixa do portal.
18. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

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

Crie um slide para o widget Carrossel de faixa do portal

Crie um slide para incluir imagens no widget Carrossel de faixas do portal nas quais um usuário pode rolar.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais do cliente deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ative o plug-in Componentes de IU para portais do cliente.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Selecione **"Tudo"**.
2. No navegador de filtros, insira `sp_carrossel_slide.list` .
3. Na página Slides do carrossel, selecione **Novo** .
4. No formulário de slides do carrossel, preencha os campos.

Formulário de slides do carrossel

Campo	Descrição
Nome	Nome do slide do carrossel.
HREF/ URL	O URL que abre uma página da Web interna ou uma página de portal na mesma guia e uma página externa ou um portal em uma nova guia. **Nota:** Para obter mais informações sobre como vincular a uma página em um portal, consulte Page navigation in Service Portal by URL .
Aplicação	A aplicação que contém este registro de configuração. Este campo é definido automaticamente como Global.
Plano de fundo	Imagem a ser exibida como plano de fundo dos slides no carrossel. A dimensão recomendada é de 1022 x 300 pixels

5. Selecione **Enviar**.

Resultado

O slide é criado e aparece na página Slides do carrossel (sp_carrossel_slide).

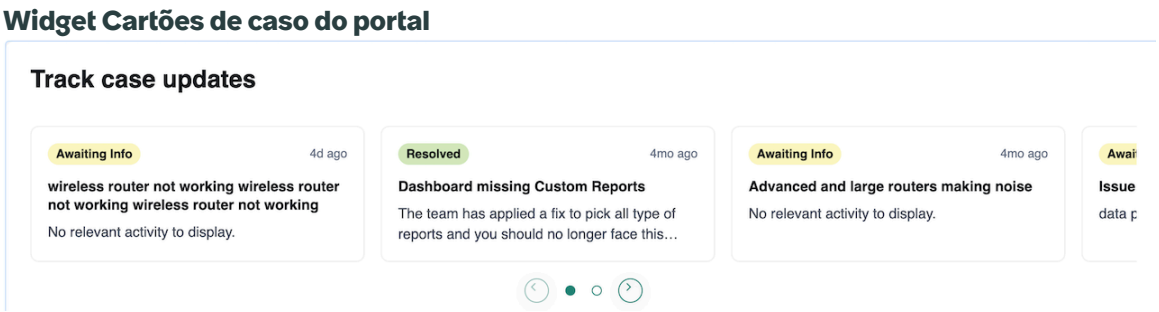
Widget Cartões de caso do portal

O widget Cartões de caso do portal exibe cartões para casos que você define. Por padrão, os casos exibidos são aqueles que aguardam informações ou foram resolvidos. Você pode optar por definir critérios diferentes.

A ilustração a seguir mostra a exibição de cartão padrão com casos que estão atualmente nos estados Aguardando informações e Resolvido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configurar as opções de instância do widget Cartões de caso do portal, consulte Adicione e configure o widget Cartões de caso do portal.

Adicione e configure o widget Cartões de caso do portal

Adicione um widget Cartões de caso do portal ao seu portal e modifique seus dados, apresentação e comportamento. Você pode usar o widget Cartões de caso do portal para exibir status, prioridade e outros detalhes relevantes relacionados aos seus casos.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais do cliente deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ative o plug-in Componentes de IU para portais do cliente.

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Crie uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer** .
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione **Widgets** guia.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( ).
7. No painel Widgets, em **Widget de filtro** campo, insira `Cartões de Caso do Portal` .
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Cartões de caso do portal.
10. Selecione o ícone de Lápis ( ).
11. Se você quiser usar cores de fundo e texto configuradas para indicar o estado dos casos exibidos no widget, insira o código JSON no seguinte formato no **Cor de realce do estado** e modifique-o com as cores desejadas.

    A cor de texto padrão para todos os estados de caso é 181A1 (preto). Se você criar um estado, a cor de destaque padrão será CBE9FC (azul claro) e a cor do texto será 181A1 (preto) . Para obter mais informações sobre os valores de cor padrão, consulte Cor de realce padrão para diferentes estados de caso.

```
[
  {
```

Tradução automática

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

```
  "value": "1",
  "background_colour": "#CBE9FC",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "10",
  "background_colour": "#D1D2EE",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "18",
  "background_colour": "#FBF7BF",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "6",
  "background_colour": "#D2EABC",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "3",
  "background_colour": "#C2C4CA",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "7",
  "background_colour": "#FFCCD2",
  "text_colour": "#181A1F"
 }
]
```

Para <value>, insira um valor inteiro do estado do caso cujas cores você deseja mudar. Para obter mais informações sobre como encontrar este valor, consulte Exiba os valores inteiros de todos os estados de caso.

12. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância do widget Cartões de caso do portal.
13. Selecione **Salvar**.

Exiba os valores inteiros de todos os estados de caso

Exiba os valores inteiros de todos os estados associados aos casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definições do Sistema** > **Listas de Seleção**.
2. Na página Escolhas, em **Tabela** , insira `*sn_customerservice_case` .
3. Na coluna Elemento, insira `estado` .

Resultado

A coluna Valor na página Escolhas exibe os valores inteiros de todos os estados relacionados a um caso.

Tradução automática

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

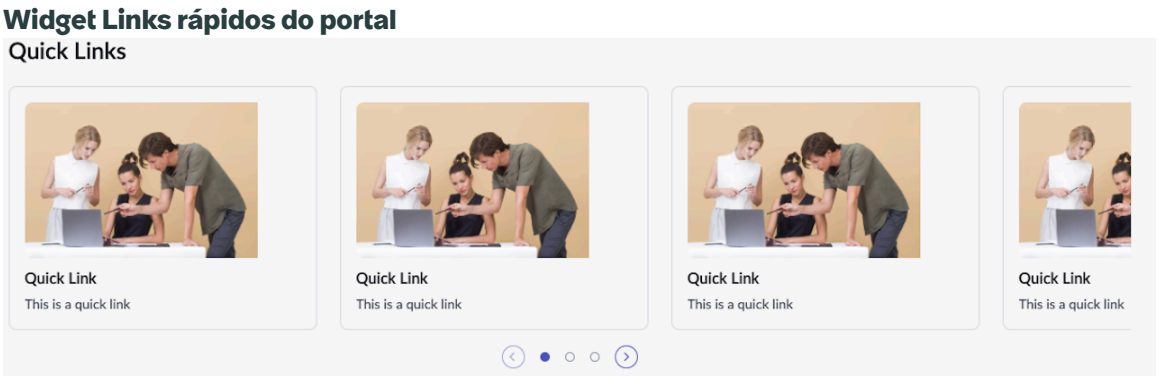
Widget Links rápidos do portal

O widget Links rápidos do portal exibe uma variedade de links para recursos internos e externos no portal para acesso rápido.

Os links rápidos no widget do portal permitem que os usuários acessem rapidamente o conteúdo no portal. Esses links rápidos podem estar relacionados a diferentes tipos de informações: Artigos de conhecimento, URLs externos, itens do catálogo ou páginas personalizadas.

Os seguintes tipos de widgets de Links rápidos do portal exibem links rápidos relacionados a um único tipo de informação: Artigos de conhecimento ou itens do catálogo:

- Widget Links rápidos de conhecimento do portal: Exibe links rápidos no widget associados a artigos de conhecimento relevantes. Para obter mais informações, consulte Widget Links rápidos de conhecimento do portal.
- Widget Links rápidos do catálogo do portal: Exibe links rápidos no widget associados a itens do catálogo relevantes. Para obter mais informações, consulte Widget Links rápidos do catálogo do portal.



Para obter mais informações, consulte Adicione e configure o widget Links rápidos do portal.

Adicione e configure o widget Links rápidos do portal

Adicione um widget Links rápidos do portal ao portal e modifique sua apresentação e comportamento. Você pode usar o widget Links rápidos do portal para exibir artigos de conhecimento, URLs externos, itens do catálogo ou páginas personalizadas em seu portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais do cliente deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulteAtive o plug-in Componentes de IU para portais do cliente.

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Crie uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designers** .
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione **Widgets** guia.

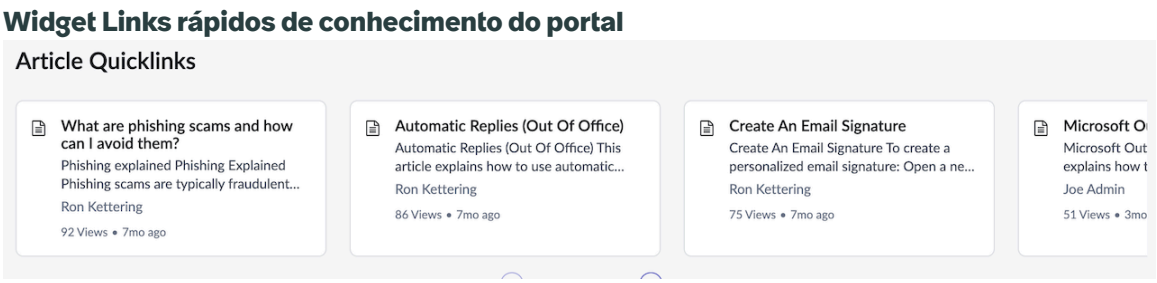
Tradução automática

© 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. Na seção Layouts, arraste o layout do contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( )
7. No painel Widgets, em **Widget de filtro** campo, insira `Links rápidos do portal` .
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Links rápidos do portal.
10. Selecione o ícone de Lápis ( ).
11. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância do widget Links rápidos do portal.
12. Selecione **Salvar**.

Widget Links rápidos de conhecimento do portal

O widget Links rápidos de conhecimento do portal exibe uma lista de artigos de conhecimento relevantes para acesso rápido no portal. O cartão exibe detalhes do artigo, como título, visualização, autor, contagem de exibições, classificação, e data atualizada no widget.



Para obter mais informações, consulte Adicione e configure o widget Links rápidos de conhecimento do portal.

Adicione e configure o widget Links rápidos de conhecimento do portal

Adicione um widget Links rápidos de conhecimento do portal ao portal e modifique . dados, apresentação e comportamento .

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais do cliente deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulteAtive o plug-in Componentes de IU para portais do cliente

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Crie uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer** .
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione **Widgets** 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. Na seção Layouts, arraste o layout do contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( )
7. No painel Widgets, em **Widget de filtro** campo, insira `Links rápidos de conhecimento do portal` .
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Links rápidos de conhecimento do portal.
10. Selecione o ícone de Lápis ( ).
11. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância do widget Links rápidos de conhecimento do portal.
12. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

O widget Links rápidos de conhecimento do portal aparece no widget de acordo com as opções de instância configuradas.

Widget Links rápidos do catálogo do portal

O widget Links rápidos do catálogo do portal exibe itens do catálogo de acordo com os critérios de filtro, permitindo que você inclua uma imagem, um ícone, um nome e uma descrição no cartão.

Para obter mais informações sobre como configurar as opções de instância para Links rápidos do catálogo do portal, consulte Adicione e configure o widget Links rápidos do Catálogo do portal.

Adicione e configure o widget Links rápidos do Catálogo do portal

Adicione um widget Links rápidos do catálogo do portal no portal e modifique seus dados, apresentação e comportamento. Você pode usar o widget Links rápidos do catálogo do portal para exibir itens do catálogo acessados com frequência em seu portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais do cliente deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulteAtive o plug-in Componentes de IU para portais do cliente

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Crie uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou 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

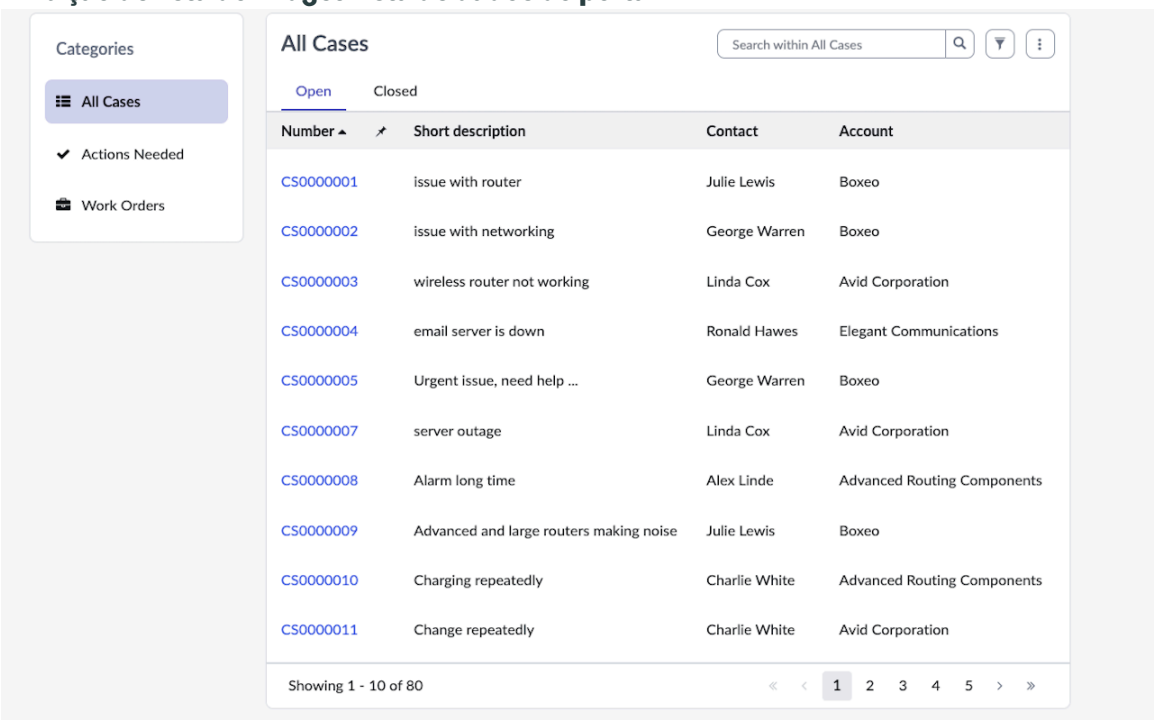
1. Navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer** .
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione **Widgets** guia.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( )
7. No painel Widgets, em **Widget de filtro** campo, insira `Links rápidos do catálogo do portal` .
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Links rápidos do catálogo do portal.
10. Selecione o ícone de Lápis ( ).
11. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância do widget Links rápidos do catálogo do portal.
12. Selecione **Salvar**.

Widget Lista de dados do portal

O widget Lista de dados do portal exibe dados relacionados a casos das tabelas de casos selecionadas em um formato de lista ou cartão.

A exibição de lista exibe uma lista colunar de casos e suas informações. Você também pode exibir a lista de dados sem a categoria à esquerda e fixar a primeira coluna.

Exibição de lista do widget Lista de dados do portal

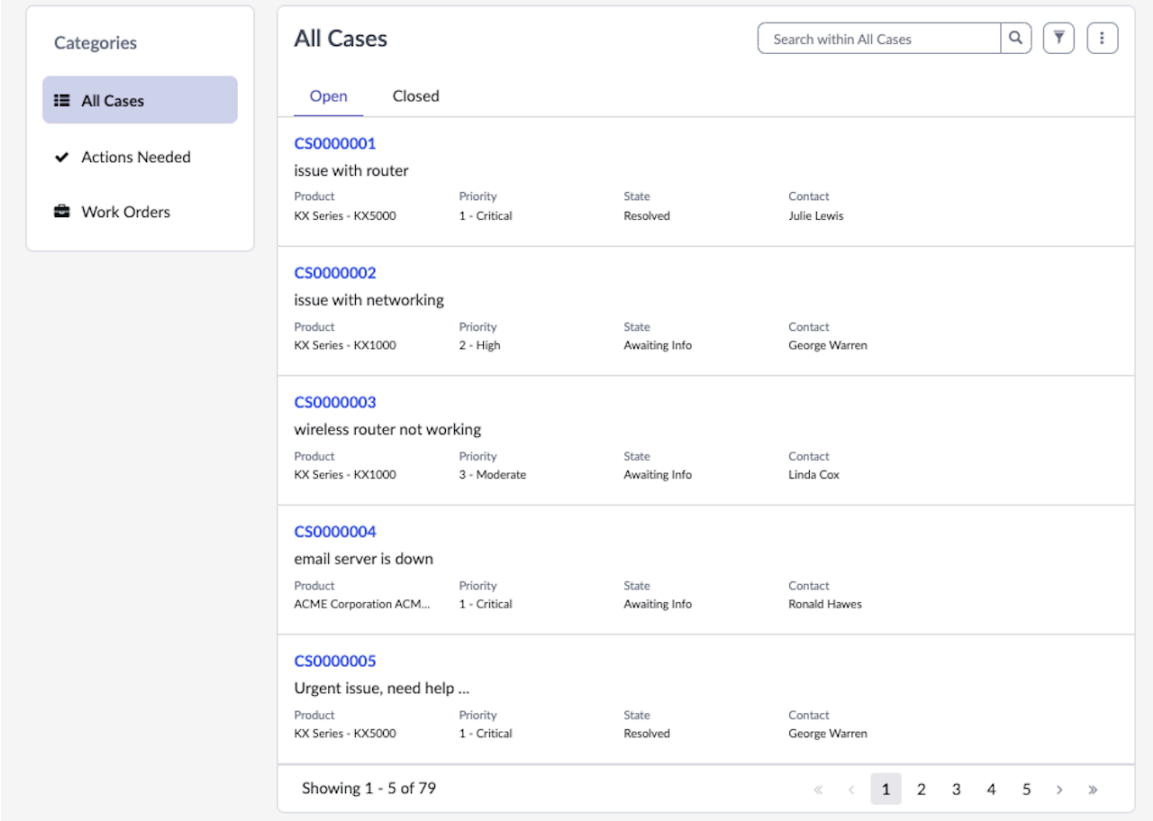


A exibição do cartão exibe informações do caso em cartões empilhados.

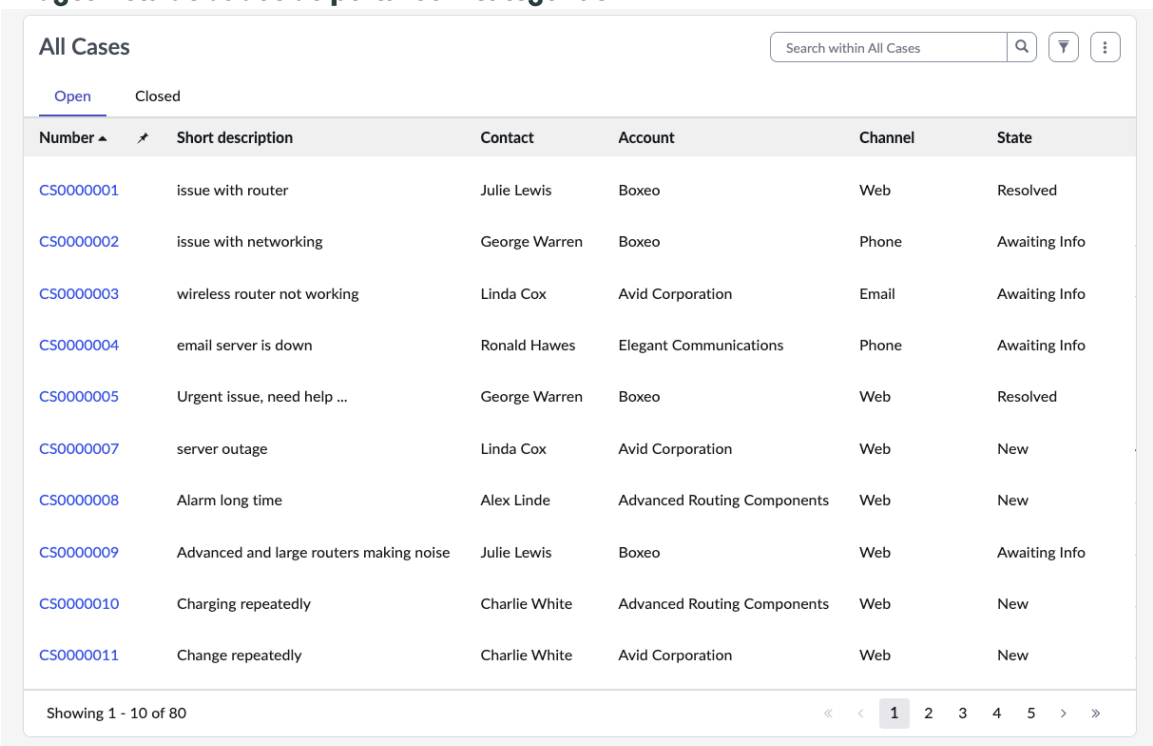
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 cartão do widget Lista de dados do portal



Widget Lista de dados do portal sem categorias



Cada linha no widget representa um registro. Você pode pesquisar, exibir, classificar e interagir com as informações apresentadas.

Para obter mais informações sobre como configurar as opções de instância do widget Lista de dados do portal, consulte Adicione e configure o widget Lista de dados do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 widget do portal Lista de dados pode ser usado nos seguintes cenários:

- Lista dinâmica de dados: Permite exibir registros dinamicamente com base na configuração fornecida nos parâmetros de URL. Evita a necessidade de criar páginas de lista duplicadas. Você pode usar uma página comum para exibir registros de qualquer tabela aprovando os seguintes parâmetros de URL: Tabela, filtro, ordem de classificação, exibição e página de exibição de destino.
- Lista de dados estáticos: Capacidade de exibir registros de uma ou mais tabelas especificadas nas opções de instância do widget. Ele permite personalizar a experiência da lista de dados para uma entidade ou tabela específica, como casos, produtos, contatos e assim por diante.
- Lista de dados relacionados: Permite exibir registros associados a uma entidade na página de exibição de registros. A lista de dados é configurada para identificar a entidade especificada na URL e filtra os registros de acordo.

Adicione e configure o widget Lista de dados do portal

Adicione um widget Lista de dados do portal ao seu portal e modifique seus dados, aparência e comportamento. Você pode usar o widget Lista de dados do portal para exibir diferentes dados relacionados ao caso em um formato de cartão ou lista no seu portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais do cliente deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ative o plug-in Componentes de IU para portais do cliente.

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Crie uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer** .
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione **Widgets** guia.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( ).
7. No painel Widgets, em **Widget de filtro** campo, insira `Lista de dados do portal` .
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Lista de dados do portal.
10. Selecione o ícone de Lápis ( ).
11. Na página de opções de instância, em **Dados** Cole e atualize o seguinte código JSON para configurar as listas.

```
[
 {
  "category": "All Cases",
  "table": "sn_customerservice_case",
  "list_view": "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.

```
"card_view_primary_column": "number",
"card_view_secondary_column": "short_description",
"card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
"glyph": "th-list",
"target_page_id": "csm_ticket",
"sub_categories": [
 {
  "sub_category": "Open",
  "sub_category_query": "active=true"
 },
 {
  "sub_category": "Closed",
  "sub_category_query": "active=false"
 }
],
"run_time_filters": [
 {
  "column": "priority",
  "selection_type": "single_select",
  "values": [
   {
    "label": "1-Critical",
    "value": 1
   },
   {
    "label": "2-High",
    "value": 2
   },
   {
    "label": "3-Moderate",
    "value": 3
   },
   {
    "label": "4-Low",
    "value": 4
   }
  ]
 },
 {
  "column": "state",
  "selection_type": "multi_select"
 },
 {
  "column": "contact",
  "selection_type": "multi_select"
 },
 {
  "column": "sys_updated_on",
  "selection_type": "single_select",
  "ranges": [
   {
    "label": "Last month",
    "query": "sys_updated_on>javascript:gs.endOfLastMonth()"
   },
   {
    "label": "Last 3 months",
    "query": "sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast3Months()"
```


Tradução automática

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

```
        },
        {
          "label": "Last 6 months",
          "query": "sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast6Months()"
        }
      ]
    }
  ]
 },
 {
  "category": "Actions Needed",
  "table": "sn_customerservice_case",
  "view": "Case",
  "card_view_primary_column": "number",
  "card_view_secondary_column": "short_description",
  "card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
  "filter": "stateIN6,18",
  "glyph": "check",
  "target_page_id": "csm_ticket"
 },
 {
  "category": "Work Orders",
  "table": "wm_order",
  "card_view_primary_column": "number",
  "card_view_secondary_column": "short_description",
  "card_view_additional_columns": "priority|state",
  "glyph": "briefcase"
 }
]
```

Para obter mais informações, consulte Parâmetros JSON do widget da Lista de dados do portal.

Cada categoria no widget exibe uma lista de registros filtrados de uma tabela selecionada. A tabela padrão é a tabela case [sn_customerservice_case]. Em uma categoria, você pode filtrar ainda mais os registros e exibi-los em guias usando *`pre_defined_filters`*parâmetro. Você também pode configurar as opções de filtro exibidas no ícone de filtro usando *`run_time_filters`*parâmetro.

12. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância do widget Lista de dados do portal.
13. Selecione **Salvar**.

Ocultar ou mostrar categorias no widget Lista de dados

Crie um script de condição para ocultar ou mostrar uma categoria no widget Lista de dados do portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais do cliente deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulteAtive o plug-in Componentes de IU para portais do cliente

Função necessária: administrador ou sp_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** > **Pontos de extensões do sistema** > **Pontos de extensões com script**.
2. Na página Pontos de extensão, em **Coluna Nome da API** campo de pesquisa, insira `datalista` .
3. Selecione **sn_ciwf_ui_cmpnt.DatlistCategoryConditionScript** em **Nome da API** coluna.
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.
4. Na página DatlistCategoryConditionScript, em Links relacionados, selecione **Criar implementação** .
5. Em **Script** Cole o seguinte código CSS:

```
showCategory: function(category_id) {

    /*

    if(category_id=="cases_category"){

       return true;
    }

    */

    return true;

  }
```

6. Copie o nome de um script de condição do **Nome** campo.
7. Selecione **Atualizar**.
8. Navegue até a página inicial do seu portal.
9. No widget Lista de dados, pressione Control e clique com o botão direito do mouse.
10. Selecione **Opções de instância** .
11. Na seção Comportamento, cole o nome que você copiou no **Script de condição de categorias** campo.
12. Selecione o script de condição na lista.
13. Selecione **Save** (Salvar).

[store-future: BEGIN review]

Widget Lista avançada de dados do portal

O widget Lista avançada do portal mostra registros estruturados em uma lista interativa, classificável e filtrável.

Nota:
Este widget tem disponibilidade limitada.

O widget Lista avançada do portal apresenta registros estruturados em um formato de lista interativa, permitindo que você classifique, filtre e aja com base nos dados. A lista também pode ser aninhada de forma que você possa ver a hierarquia de linhas.

Tradução automática

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

Widget Lista avançada de dados do portal quando a coluna aninhar por está configurada

Sold Product

Edit

Number	Name	Product	Account	Contact	Parent Sold Product	Model categories
PI0000031	SD-WAN Service Package PI0000031	SD-WAN Service Package PRD00001561	Funco Intl	Sally Thomas		Bundle
PI0000011	SD-WAN Service Package PI00000112	SD-WAN Service Package PRD00001769	Funco Intl	Sally Thomas	SD-WAN Service Package PI0000031	Bundle
PI0000012	SD-WAN Controller PI0000012	SD-WAN Controller PRD00001528	Funco Intl	Sally Thomas	SD-WAN Service Package PI00000112	SDWAN Controller
PI0000013	SD-WAN Controller Service PI0000013	SD-WAN Controller Service PRD00001002	Funco Intl	Sally Thomas	SD-WAN Controller PI0000012	Business Service
PI0000014	SD-WAN Security PI0000014	SD-WAN Security PRD00001487	Funco Intl	Sally Thomas		SDWAN Security
PI0000019	SD-WAN Edge Device PI0000019	SD-WAN Edge Device PRD00001504	Funco Intl	Sally Thomas		SDWAN Edge Device
PI0000032	SD-WAN Controller PI0000032	SD-WAN Controller PRD00001528	Funco Intl	Sally Thomas		SDWAN Controller
PI0000034	SD-WAN Edge Device PI0000034	SD-WAN Edge Device PRD00001500	Funco Intl	Sally Thomas		SDWAN Edge Device
PI0000060	Managed Firewall Service PI0000060	Managed Firewall Service PRD00001973	Funco Intl	Sally Thomas		Firewall Service
PI0000202	Mobile Plan PI0000202	Mobile Plan PRD00000002	Funco Intl	Sarah Johnson		Mobile Plan
PI0000299	Managed Firewall Service PI0000299	Managed Firewall Service PRD00001973	Funco Intl	Sally Thomas		Firewall Service

Widget da lista de dados avançada do portal com aninhamento por coluna não configurado

Case

Edit

Short description	Number	Account	Contact	Channel
Bandwidth fluctuations during peak hours	CS0000709	Avid Corporation	George Warren	Email
Router Inspection Drill	CS0000707	Avid Corporation	George Warren	Web
Charging repeatedly	CS0000716	Avid Corporation	George Warren	Phone
Router heating up	CS0000732	Boxeo APAC	Amy Pascal	Web
Router disconnects often	CS0001086	Boxeo	George Warren	Chat
Router installation incomplete	CS0001085	Boxeo	George Warren	Phone
Router crashed during firmware upgrade	CS0002010	Advances Super Computing	Amy Chen	Web
server outage	CS0000007	Avid Corporation	Linda Cox	Web
Upgrade to new router not successful	CS0001088	Boxeo	George Warren	Chat
Router keeps dropping connection	CS0000733	Boxeo	George Warren	Social
Power supply to router not stable	CS0001093	Boxeo	George Warren	Chat
Router range not as expected	CS0001091	Boxeo	George Warren	Phone
Advanced router setting not working	CS0001089	Boxeo	George Warren	Chat
Router with VoIP channels	CS0000725	Cambrian	Amy Pascal	Web
Router Backup	CS0000708	Advances Super Computing	Amy Pascal	Web
Advanced and large routers making noise	CS0000009	Boxeo	Julie Lewis	Web
Dashboard missing Custom Reports	CS0001004	Advances Super Computing	Amy Chen	Web
Dashboard page not loading post upgrade	CS0001003	Advances Super Computing	Amy Chen	Web

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 linha no widget representa um registro. Você pode exibir, classificar, filtrar e interagir com as informações apresentadas.

Nota:
Internamente, o widget usa o. Next Experience Componentes para que sejam estilizados por meio do tema Next Experience (não do tema do Portal de serviços). Estas são as etapas para estilizar o widget Lista avançada de dados do portal:

1. Crie um Next Experience tema. Para obter detalhes, consulte Create a theme with Theme Builder e Create a custom theme by cloning a Theme Builder theme record.
2. Mapeie o. Next Experience tema para o tema do portal de serviços usado para o portal para que todos os widgets que usam internamente Next Experience os componentes são estilizados por meio do tema mapeado. Para obter detalhes, consulte Configure o widget Lista avançada de dados do portal.

O widget do portal Lista avançada do portal pode ser usado nos seguintes cenários:

- Lista de dados estáticos: Permite exibir registros de tabelas selecionadas nas opções de instância do widget. Ele ajuda você a personalizar listas para casos, produtos, contatos e muito mais. Você também pode adicionar botões e exibições detalhadas.
- Lista de dados relacionados: Permite mostrar registros vinculados ao registro atual em sua página de detalhes. Para filtrá-los dinamicamente, use <fieldname={sysID}> em **Filtro** opção de instância. O SYSID da URL substitui automaticamente o [SYSID] na instância.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Configure o widget Lista avançada de dados do portal

Configure o widget Lista avançada de dados do portal para modificar seus dados, aparência e comportamento na página do portal. Você pode usar o widget para exibir diferentes tipos de dados, como caso ou produto vendido, em um formato de lista no seu portal.

Antes de Iniciar
O plug-in Componentes de IU para portais do cliente deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ative o plug-in Componentes de IU para portais do cliente.

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Crie uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer** .
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página na qual você adicionou o widget Lista de dados avançada do portal.
4. Na página Editar, selecione o widget Lista avançada de dados do portal.
5. Selecione o ícone de lápis ( ).
6. No formulário Instância, 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.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância do widget Lista avançada de dados do portal.

7. Selecione **Salvar**.

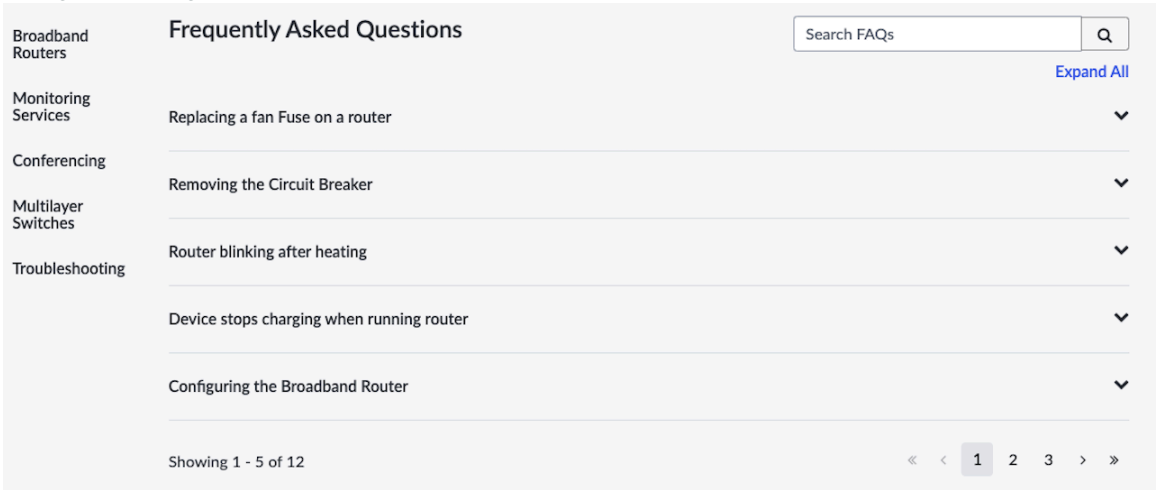
[End]

Widget de Perguntas frequentes do portal

O widget Perguntas frequentes do portal exibe uma lista de perguntas frequentes (Perguntas frequentes) do . tabela de conhecimento selecionada no widget no portal. Ele permite que os usuários encontrem respostas para suas consultas sem a necessidade de entrar em contato com o suporte ao cliente ou navegar por várias páginas de artigos de conhecimento. Você pode filtrar as Perguntas frequentes usando as opções na navegação principal.

A ilustração a seguir mostra cinco perguntas frequentes como a exibição padrão.

Widget de Perguntas frequentes do portal



Para obter mais informações, consulte Adicione e configure o widget Perguntas frequentes do Portal.

Adicione e configure o widget Perguntas frequentes do Portal

Adicione o widget Perguntas frequentes do portal ao seu portal e modifique seus dados, apresentação e comportamento. Você pode usar o widget Perguntas frequentes do portal para exibir uma lista de perguntas frequentes (Perguntas frequentes) de uma tabela de conhecimento no portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais do cliente deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ative o plug-in Componentes de IU para portais do cliente.

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Crie uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione **Widgets** guia.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( )
7. No painel Widgets, em **Widget de filtro** campo, insira `Perguntas frequentes do Portal` .
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Perguntas frequentes do Portal.
10. Selecione o ícone de Lápis ( ).
11. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância do widget de perguntas frequentes do portal
12. Selecione **Save** (Salvar).

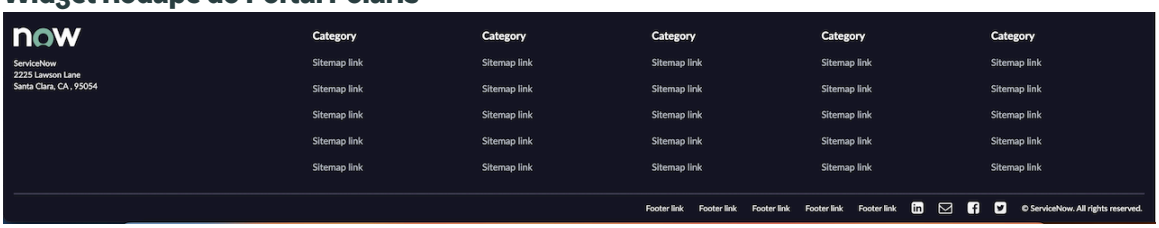
Widget Rodapé do Portal Polaris

O widget Rodapé do Portal Polaris exibe informações de contato, links de mídia social e outros links comuns na parte inferior da página do portal.

Inclua o widget Rodapé do portal na página do portal para exibir informações sobre sua empresa. Os itens que você pode exibir são:

- Logotipo da organização no canto superior esquerdo do rodapé
- Endereço da organização abaixo do logotipo
- Links do mapa do site em diferentes categorias no centro do rodapé
- Links do rodapé na parte inferior direita do rodapé
- Mídia social no canto inferior direito do rodapé
- Texto de direitos autorais no canto inferior direito do rodapé

Widget Rodapé do Portal Polaris



Para obter mais informações, consulte Configure o widget Rodapé do Portal Polaris.

Configure o widget Rodapé do Portal Polaris

Configure o widget Rodapé do Portal Polaris para exibir o endereço do escritório corporativo da sua empresa, endereço de e-mail e muito mais na página do portal.

Antes de Iniciar
A aplicação de tema do Portal Next Experience deve ter sido ativada.

Função necessária: sp_admin ou 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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Em Portal de serviços. **Título** , insira `suporte ao cliente` .
3. Selecione **Suporte ao cliente** .
4. No formulário Suporte ao cliente, em **Configuração de início rápido** Cole o seguinte código JSON e atualize-o.

```
"footer": {
    "org_info": [
      "<line #1>",
      "<line #2>",
      "<line #3>"
    ],
    "copyright": "<copyright text>",
    "logo_img_name": "<image name from db_image table>",
    "sitemap_links_menu_sys_id": "<enter the sys_id>",
    "footer_links_menu_sys_id": "<enter the sys_id>",
    "social_links_menu_sys_id": "<enter the sys_id>"
  },
```

   Para obter mais informações sobre os parâmetros, consulte Parâmetros JSON do widget de rodapé do portal.
5. Selecione um tema para o seu portal.
   Observe que o tema predefinido de La Jolla, usado como exemplo, está ativo por padrão.
   a. No campo Tema, selecione o ícone Pesquisar usando lista ( )
   b. Na página Temas, em **Nome** , pesquise e selecione `La Jolla` tema.
   O tema de La Jolla é definido como seu tema do portal.
6. Selecione o Rodapé do Portal como o rodapé do tema do portal.
   a. Em **Tema** , selecione o ícone Visualizar este registro ( ).
   b. No formulário Tema, selecione **Registro em aberto** .
   c. No formulário de La Jolla, no **Rodapé** , selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ).
   d. Na janela Cabeçalho | Rodapés, em **Nome** , pesquise e selecione `Rodapé do portal` .
   e. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Configurar links para aparecer no widget Rodapé do portal:

- Para adicionar páginas ou seções do seu site em um mapa do site, consulte Configure links de mapa do site para o widget Rodapé do Portal Polaris
- Para adicionar as contas de mídia social da sua organização, consulte Configure links de mídia social no widget Rodapé do Portal Polaris
- Para incluir um link para um site em uma página do portal, consulte Adicione links relacionados no widget Rodapé do Portal Polaris.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 links de mapa do site para o widget Rodapé do Portal Polaris

Exiba links para várias páginas ou seções importantes do seu site em um mapa do site. Sitemaps ajudam os usuários a explorar o conteúdo do site.

Antes de Iniciar

O tema Portal Next Experience deve ter sido ativado.

O widget Rodapé do Portal Polaris deve ter sido configurado. Para obter mais informações, consulte Configure o widget Rodapé do Portal Polaris.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Menus**.
2. Na página Instâncias com menu, em **Título** , insira `Links do mapa do rodapé do portal` .

   Nota:
   Você pode criar um novo registro de menu selecionando **Novo** . Depois que o registro for criado, atualize o campo Configuração de início rápido com o sys_id do novo registro.

3. Selecione a entrada em **Atualizado** coluna.
4. Na página Links do mapa do rodapé do portal, em Links relacionados, selecione a categoria que você deseja configurar.
5. Na página Categoria, em Links relacionados, selecione um link de mapa do site no **Rótulo** coluna.
6. No formulário Item de menu, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Menu Item form .

   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.

7. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Os links do mapa do site estão configurados e habilitados.

Configure links de mídia social no widget Rodapé do Portal Polaris

Configure links para as contas de mídia social da sua organização no rodapé da página do portal.

Antes de Iniciar

O tema Portal Next Experience deve ter sido ativado.

O widget Rodapé do Portal Poalris deve ter sido configurado. Para obter mais informações, consulte Configure o widget Rodapé do Portal Polaris.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Menus**.
2. Na página Instâncias com menu, em **Título** , insira `Links sociais do rodapé do portal` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 criar um novo registro de menu selecionando **Novo** . Depois que o registro for criado, atualize o. **Configuração de início rápido** campo com o sys_id do novo registro.

3. Selecione a entrada em **Atualizado** coluna.
4. Na página Links sociais do rodapé do portal, em Links relacionados, selecione qualquer link social do **Rótulo** coluna.
5. No formulário Item de menu, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Menu Item form .

   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.
6. Repita essas etapas para qualquer conta de mídia social para a qual você deseja um link no rodapé do portal.
7. Selecione **Atualizar**.

Adicione links relacionados no widget Rodapé do Portal Polaris

Configure o link do rodapé para incluir um link para um site que você deseja que seus usuários possam acessar a partir da página do portal.

Antes de Iniciar

O tema Portal Next Experience deve ter sido ativado.

O widget Rodapé do Portal Polaris deve ter sido configurado. Para obter mais informações, consulte Configure o widget Rodapé do Portal Polaris.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Menus**.
2. Na página Instâncias com menu, em **Título** , insira `Links do rodapé do portal` .
3. Selecione a entrada mostrada em **Atualizado** coluna.
4. Na página Links do rodapé do portal, em Links relacionados, selecione qualquer categoria do **Rótulo** coluna.
5. No formulário Item de menu, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Menu Item form .

   Nota:
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O link está incluído no rodapé do portal e abre uma página da Web quando acessado.

Widget Objeto do portal

O widget Objeto do portal exibe informações-chave de um registro das tabelas disponíveis em seu ServiceNow® instância. Além disso, seus usuários podem executar ações relacionadas no registro 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.

O widget Objeto do portal permite que você exiba informações de uma tabela especificada como cartões em seu portal. Você pode selecionar qualquer tabela do ServiceNow® instância. O widget exibe informações com base no sys_id do registro. Ele também exibe uma lista de ações que o usuário pode realizar no registro selecionado.

Atualmente, o widget Objeto do portal oferece suporte às versões para desktop e para celular.

Widget Objeto do portal

Para obter mais informações sobre como configurar o widget Objeto do portal, consulte Adicione e configure o widget Objeto do portal.

Adicione e configure o widget Objeto do portal

Adicione um widget Objeto do portal ao seu portal e modifique seus dados e comportamento. Você pode usar o widget Objeto do portal para exibir informações e ações importantes relacionadas a registros de uma tabela definida na página inicial do portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais do cliente deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ative o plug-in Componentes de IU para portais do cliente.

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Crie uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O widget Objeto do portal exibe as informações com base no sys_id inserido nas opções de instância do widget. Se nenhum sys_id for fornecido nas opções de instância, o widget usará o parâmetro sys_id fornecido na URL.

Procedimento

1. Navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer** .
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione **Widgets** guia.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( ).
7. No painel Widgets, em **Widget de filtro** campo, insira `Objeto do portal` .
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Objeto do portal.

Tradução automática

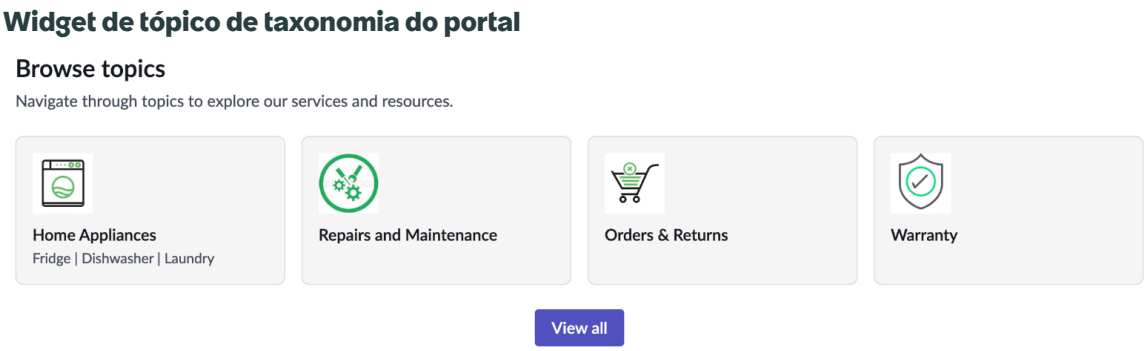
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

10. Habilite a edição do widget selecionando o ícone de lápis ( ).
11. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância do widget Objeto do portal.
12. Selecione **Salvar**.

Widget de tópico de taxonomia do portal

O widget de tópico Taxonomia do portal exibe tópicos como cartões na página do portal. Ele permite que os usuários acessem artigos de conhecimento e itens do catálogo relacionados a um tópico exibido no seu portal em um widget de taxonomia de navegação no portal.

Exiba informações relacionadas ao tópico para seus usuários por meio de cartões exibidos na página do portal que são definidos por meio do widget Taxonomia de navegação no portal. Quando um tópico é selecionado em um cartão, seu usuário é redirecionado automaticamente para uma página do portal que é definida quando você configura um widget de Taxonomia de navegação no portal. Este widget exibe artigos de conhecimento e itens do catálogo relacionados ao tópico selecionado. Você pode exibir até oito tópicos como cartões.



Para obter mais informações, consulte Adicione e configure o widget de tópico Taxonomia do portal.

Adicione e configure o widget de tópico Taxonomia do portal

Adicione um widget de tópico de taxonomia do portal ao seu portal para exibir tópicos sobre os quais os usuários podem obter mais informações e modificar sua apresentação e comportamento. Depois que um cartão de tópico é selecionado, os usuários são redirecionados para artigos de conhecimento relevantes e itens do catálogo configurados por meio do widget Taxonomia de navegação no portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais do cliente deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ative o plug-in Componentes de IU para portais do cliente.

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Crie uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione **Widgets** guia.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( ).
7. No painel Widgets, em **Widget de filtro** campo, insira `Tópico Taxonomia do portal` .
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Tópico de taxonomia do portal.
10. Habilite a edição do widget selecionando o ícone de lápis ( ).
11. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância do widget de tópico de taxonomia do portal.
12. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Configure um widget de Taxonomia de navegação no portal para trabalhar com o widget de tópico de taxonomia do portal

Configure um widget de Taxonomia de navegação no portal para trabalhar com o widget de tópico de taxonomia do portal

Permita que os usuários acessem artigos de conhecimento e itens do catálogo no widget Taxonomia do portal selecionando um tópico no cartão no widget Tópico de taxonomia do portal.

Antes de Iniciar

Você deve adicionar e configurar o widget Navegar taxonomia do portal antes de acessar o tópico taxonômico no widget de tópico de taxonomia do portal. Caso contrário, uma página em branco será exibida no widget de tópico de taxonomia do portal. Para obter mais informações, consulte Adicione e configure o widget Taxonomia de navegação no portal.

Você deve adicionar e configurar o widget de tópico de taxonomia do portal em seu portal. Para obter mais informações, consulte Adicione e configure o widget de tópico Taxonomia do portal.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Na página inicial do portal, no URL do site, copie o ID da página.

   ```
   https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>
   ```

2. Na página inicial do portal, pressione Control e clique com o botão direito do mouse no widget de tópico Taxonomia do portal.
3. Selecione **Opções de instância** .
4. Na janela Opções de instância, na seção Comportamento, cole o ID da página no **Navegar na página de taxonomia** campo.
5. 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.

Resultado
Selecionar tópicos redireciona o usuário para um widget de taxonomia de navegação no portal que exibe artigos de conhecimento e itens do catálogo relacionados.

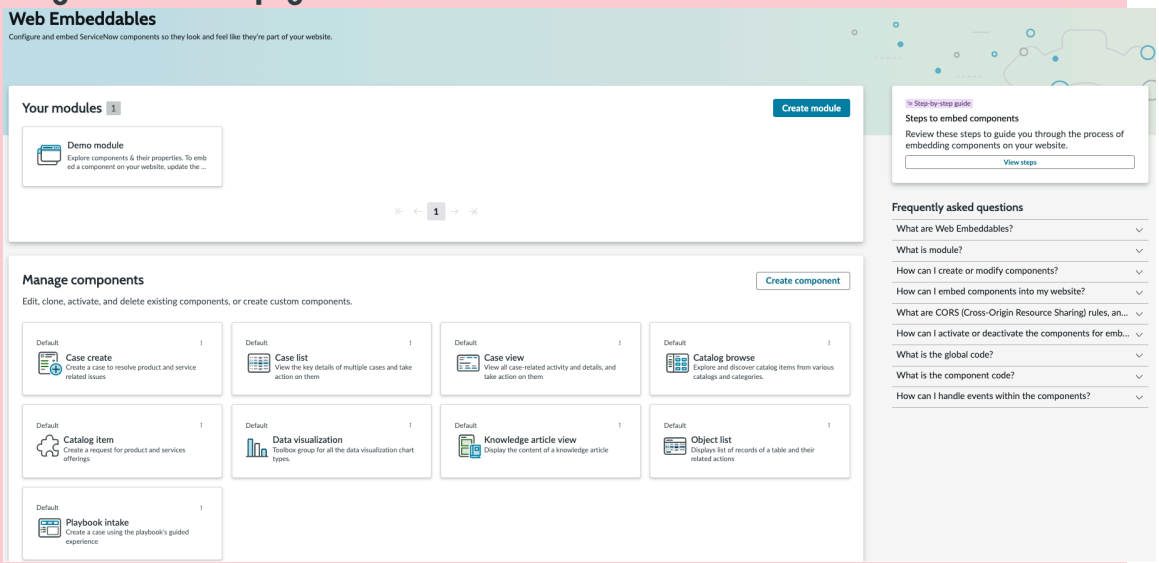
[store-future: BEGIN review]

Como configurar o Integráveis na Web

Integráveis na Web permite incorporar o. ServiceNow componentes em sites externos fora do ServiceNow ambiente. Você pode usar os componentes padrão ou criar seus próprios componentes personalizados para interagir com o. ServiceNow, usando APIs dedicadas que permitem a troca de dados e funcionalidade em tempo real sem exigir que os usuários acessem diretamente o. ServiceNow instância.

. Integráveis na Web a página inicial exibe módulos, componentes e fornece uma visão geral sobre como configurar e incorporar componentes. Também mostra Perguntas frequentes que fornecem informações sobre as consultas mais comuns feitas pelos usuários.

Integráveis na Web página inicial



Você pode configurar e incorporar o seguinte ServiceNow componentes nos sites de terceiros.

- Lista de casos: Exibe uma lista abrangente de vários casos junto com seus principais detalhes.
- Exibição do caso: Exibe uma exibição detalhada de todas as atividades relacionadas ao caso. O componente de exibição de caso inclui uma guia Processo que exibe playbooks relevantes quando eles são criados para o registro de caso
- Criação de caso: Exibe um formulário que ajuda você a criar um caso para resolver quaisquer problemas relacionados a produtos e serviços.
- Item do catálogo: Exibe um formulário que você pode preencher para solicitar um item ou serviço.
- Exibição de artigo de conhecimento: Exibe artigos de conhecimento junto com detalhes importantes, como título, conteúdo, autor, contagem de exibições, tempo de leitura, e outros. Você também pode classificar o artigo e alternar o idioma de acordo com sua localidade preferencial.
- Visualização de dados: Exiba uma representação gráfica das informações de qualquer tabela da ServiceNow usando elementos visuais, como pontuação única, gráfico de pizza, rosca e meia rosca.

Tradução automática

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

- Entrada do Playbook: Permita que os usuários enviem casos usando a experiência assistida do Playbook. Capture sistematicamente detalhes do caso e exiba fases e atividades envolvidas na resolução do caso.
- Pesquisa de catálogo: Permite que você navegue e pesquise itens do catálogo de diferentes catálogos e categorias em um site de terceiros.
- Lista de objetos: Permite exibir registros de diferentes tabelas com suas ações relacionadas em um formato de lista.

Benefícios do Integráveis na Web

Integráveis na Web ofereça os seguintes benefícios:

- Experiência do usuário perfeita: Incorporar componentes em sites de terceiros permite que você acesse esses componentes sem sair dos sites em que está, eliminando a necessidade de alternar entre vários sites. Essa integração mantém uma experiência do usuário consistente e melhora o engajamento do usuário.
- Personalização: Personalize os componentes para atender às necessidades específicas do seu site, garantindo que os componentes incorporados sejam sincronizados com outros componentes do seu site. Essa flexibilidade permite que você personalize a experiência do usuário de acordo com seus requisitos de negócios.
- Reutilização: A capacidade de modificar o código global e o código do componente permite que você reconfigure os componentes sem desenvolver novas funcionalidades do zero.
- Configuração low code: Gerencie atualizações de dados, manipuladores de eventos e a apresentação de seus componentes com o mínimo de codificação. Personalizar o código do componente permite acionar atualizações manualmente em todo o componente com o mínimo esforço.

[End]

Principais termos mencionados em Integráveis na Web

A seguir estão os principais termos mencionados em Integráveis na Web.

Integráveis na Web principais termos

Termo	Descrição
Código global	O código global é um script comum para todos os ServiceNow componentes. Ele permite que você defina temas de componente, URLs de base, retornos de chamada de autenticação e configurações de localidade antes de incorporar componentes ao seu site. Além disso, ele otimiza o desempenho do componente pré-armazenando em cache os recursos necessários para os componentes. Você deve adicionar o código global antes de adicionar o código do componente à hospedagem do site ServiceNow componentes incorporáveis da web que verificam uma aparência consistente, comunicação segura e localização adequada. Sem incluir este script, seus componentes não são renderizados corretamente ou funcionam conforme o esperado,

Tradução automática

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

Integráveis na Web principais termos

Termo	Descrição
	potencialmente levando a problemas com a experiência e a funcionalidade do usuário.
Código do componente	O código do componente é um script específico do componente projetado para cada componente que permite definir como cada componente se comporta, aparece e se integra à sua página da web. O código contém todas as lógicas e funções necessárias para garantir a integração e operação dos componentes no ecossistema do seu site. Facilitar a exibição e a interação apropriadas do componente, mas também gerenciar dependências com outros componentes. **Nota:** O código do componente é exclusivo para todos ServiceNow componentes.
Regras CORS (Compartilhamento de recursos entre origens)	As regras CORS são um mecanismo de segurança em navegadores da Web projetados para controlar como os recursos em suas páginas da web são acessados de diferentes domínios. Este mecanismo ajuda a proteger seus dados e recursos contra acesso não autorizado. Ao configurar regras CORS, você pode especificar e impor políticas de acesso verificando se os componentes incorporados podem se comunicar com segurança com o. ServiceNow componentes. É crucial para manter a integridade e a segurança de suas interações no site.
Manipulador de eventos	Um manipulador de eventos permite configurar ações, componentes ou ações declarativas em seu site. Por exemplo, você pode mapear um evento para seu componente para exibir uma notificação de alerta quando o usuário seleciona qualquer botão na mensagem de confirmação ou pode adicionar um manipulador de eventos para responder a uma falha na criação de registro.
Visualização estática	A visualização estática fornece uma representação visual do seu componente quando uma visualização dinâmica está indisponível. Ele permite que você entenda o layout e o design do componente. No entanto, com a visualização estática habilitada, as mudanças feitas nas propriedades globais ou do componente não são refletidas na visualização em tempo real. Este recurso é útil para revisar componentes em cenários em que a renderização dinâmica não está disponível. A Visualização estática não está disponível para o componente de visualização de 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.

Integráveis na Web principais termos

Termo	Descrição
Instância do componente	Permite que o administrador salve e recupere a configuração de um componente incorporado em um local específico no site de terceiros. As instâncias de componente podem ser renomeadas, duplicadas e reorganizadas dentro do grupo ou entre grupos.
Grupo	Permite que o administrador modele a estrutura do site de terceiros, como páginas ou seções. Depois de recriar a estrutura do site, o administrador pode adicionar instâncias de componente no grupo.
Módulo	Um módulo representa um site com uma coleção de páginas ou uma seção usando grupos e uma coleção de instâncias de componentes incorporadas ao site. O tema para instâncias de componente, URL de domínio externo para CORS e personalizado ServiceNow O domínio da URL base é derivado dos metadados do módulo.

Ativar Integráveis na Web

Você pode habilitar ServiceNow Componentes para Atendimento ao cliente (sn_cx_components) e o núcleo incorporável na Web (sn_embeddable_core) a serem habilitados Integráveis na Web em sua instância. A aplicação estabelece plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

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

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

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

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

Componentes instalados com Integráveis na Web

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação de Integráveis na Web, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Tradução automática

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

Termo	Descrição	Contém as funções
Administrador de Web incorporáveis [sn_embeddable_core.e. mb_admin]	Permite acesso a. Integráveis na Web para que a experiência do administrador configure o componente e obtenha o código de incorporação. Você também pode configurar as regras CORS.	• [cors_rule_admin] • [sn_ace.ace_user]

Propriedades instaladas com o Integráveis na Web

Personalize as propriedades disponíveis com Integráveis na Web. As propriedades são adicionadas com a ativação do Integráveis na Web plug-in.

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

Propriedade	Descrição
[glide.uxf.lib.embeddables.enabled]	Habilita a renderização de componentes da Web e ativos em um contexto incorporável. Esta propriedade do sistema deve ser habilitada para permitir Integráveis na Web para funcionar em sites de terceiros.
[sn_cb_experiences.uib.enable.cb]	Habilita a experiência do construtor de componentes em Construtor de IU.

ServiceNow componentes

ServiceNow componentes são blocos de construção reutilizáveis que permitem simplificar o processo de adicionar funcionalidade a qualquer site. Você pode clonar componentes e personalizá-los usando uma abordagem low-code.

A seguir estão os componentes pré-criados que você pode configurar e incorporar em seu site de terceiros.

ServiceNow componentes

Widget	Descrição
Componente da lista de casos	Exibe uma lista abrangente de vários casos junto com seus principais detalhes.
Componente de criação de caso	Exibe uma exibição detalhada de todas as atividades relacionadas ao caso.
Componente de exibição do caso	Exibe um formulário que ajuda você a criar um caso para resolver quaisquer problemas relacionados a produtos e serviços. O componente de exibição de caso também inclui uma guia Processo que exibe playbooks relevantes para o registro do caso.
Componente do item do catálogo	Exibe um formulário que você pode preencher para solicitar um item ou serviço.
Componente de exibição do artigo de conhecimento	Exiba artigo de conhecimento com detalhes importantes, como título, conteúdo, autor, contagem de exibições e tempo real.

Tradução automática

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

Widget	Descrição
Componente de visualização de dados	Exiba uma representação gráfica das informações de qualquer ServiceNow tabela que usa elementos visuais, como pontuação única, gráfico de pizza, rosca e meia rosca.
Componente de admissão do Playbook	Permita que os usuários enviem casos usando a experiência assistida do Playbook. Capture sistematicamente detalhes do caso e exiba fases e atividades envolvidas na resolução do caso.
Componente de pesquisa de catálogo	Exiba itens do catálogo de diferentes catálogos e categorias.
Componente da lista de objetos	Exiba itens do catálogo de diferentes catálogos e categorias.

Componente personalizado

Você pode criar um componente ou personalizar os componentes existentes em Construtor de IU como adicionar mais propriedades para tornar o componente configurável. Construtor de IU permite incorporar componentes subjacentes adicionais e atualizar as vinculações de componente. Os componentes pré-criados não são personalizáveis e são rotulados com padrão. No entanto, você pode cloná-los e personalizar a versão clonada conforme necessário. Depois de criar um componente personalizado, ele será marcado com o rótulo Personalizado, facilitando a identificação.

Crie um componente personalizado

Crie um componente personalizado para apresentar informações, capturar entrada do usuário ou oferecer funcionalidade interativa em um site de terceiros. Você também pode clonar o componente existente e personalizá-lo.

Antes de Iniciar

Começando com Zurich Versão, componente Construtor de IU está habilitado por padrão em sua instância. Clientes existentes em versões de lançamento anteriores Zurich Versão, você deve habilitar o componente Construtor de IU em sua instância para criar um componente. Certifique-se de que você está indicando Construtor de IU versão 27,2 ou superior para criação de componente.

Função necessária: sn_embeddable_core.emb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Web incorporáveis** > **Página inicial**.
2. Na seção Gerenciar componentes, selecione **Criar componente** .
3. Insira os seguintes valores de campo.

Campo	Descrição
Iniciar com um componente existente	Escolha o componente criado usando Construtor de IU como ponto de partida.
Nome	Nome do componente 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.

Campo	Descrição
Sufixo do marcador de componente	Insira um valor exclusivo a ser anexado ao prefixo do marcador do componente. Ele não pode ser editado mais tarde.
Marcador do componente	O marcador usado no código de incorporação ajuda a identificar o componente.
Descrição	Descrição do seu componente.
Ícone	Imagem em miniatura do componente personalizado.

4. Selecione **Criar componente** .
   Você será redirecionado para Construtor de IU aplicação em que você pode personalizar o componente.

Resultado

O componente personalizado é criado e mostrado em **Gerenciar componentes** na página inicial e é identificada por **Personalizado** rótulo.

Edite um componente personalizado

Edite um componente personalizado para personalizar ainda mais seu design e propriedades de acordo com o requisito. Você só pode editar um componente personalizado que esteja em um estado desativado. Componentes pré-criados não podem ser modificados.

Antes de Iniciar

Começando com Zurich Versão, componente Construtor de IU está habilitado por padrão em sua instância. Clientes existentes em versões de lançamento anteriores Zurich Versão, você deve habilitar o componente Construtor de IU em sua instância para editar um componente. Certifique-se de que você está indicando Construtor de IU versão 27,2 ou superior para editar componente.

Certifique-se de que você está indicando Construtor de IU versão 27,2 ou superior para criação de componente.

Função necessária: sn_embeddable_core.emb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incorporáveis para web** > **Página inicial**.
2. Na seção Gerenciar componentes, selecione Ação (#) no componente.

> **Nota:**
> Você só pode editar componentes rotulados como **Personalizado** .

3. Selecione **Editar**.
4. Modifique os seguintes valores de campo.

Campo	Descrição
Nome	Nome do componente personalizado.
Marcador do componente	O marcador usado no código de incorporação ajuda a identificar o componente.
Descrição	Descrição do seu componente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Ícone	Imagem em miniatura do componente personalizado.

5. Selecione **Salvar e fechar**.
6. **Opcional:** Selecione **Edite no Construtor de IU** .

Nota:
Você será redirecionado para Construtor de IU aplicação em que você pode modificar o componente.

Clonar um componente

Clone um componente pré-criado para criar uma versão personalizada que possa ser personalizada para necessidades específicas, como a modificação de propriedades e componentes subjacentes.

Antes de Iniciar

Começando com Zurich Versão, componente Construtor de IU está habilitado por padrão em sua instância. Clientes existentes em versões de lançamento anteriores Zurich Versão, você deve habilitar o componente Construtor de IU em sua instância para clonar um componente. Certifique-se de que você está indicando Construtor de IU versão 27,2 ou superior para componente de clonagem.

Função necessária: sn_embeddable_core.emb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incorporáveis para web** > **Página inicial**.
2. Na seção Gerenciar componentes, selecione Ação (#) no componente.
3. Selecione **Clone** .
4. Modifique os seguintes valores de campo.

Campo	Descrição
Nome	Nome do componente personalizado.
Sufixo do marcador de componente	Insira um valor exclusivo a ser anexado ao prefixo do marcador do componente. Ele não pode ser editado posteriormente.
Marcador do componente	O marcador usado no código de incorporação ajuda a identificar o componente.
Descrição	Descrição do componente.
Ícone	Imagem em miniatura do componente personalizado.

5. Selecione **Componente de clone** .

Nota:
Você será redirecionado para Construtor de IU aplicação em que você pode personalizar o componente.

Ativar ou desativar um componente

Ative ou desative um componente para mostrar ou ocultar todas as instâncias dos componentes em sites de terceiros. Por padrão, o ServiceNow os componentes estão 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_embeddable_core.emb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incorporáveis para web** > **Página inicial**.
2. Na seção Gerenciar componentes, selecione Ação (#) no componente.
3. Selecione **Ativar**.

> **Nota:**
> Uma caixa de diálogo de confirmação é exibida. Revise as informações antes de prosseguir. Se o componente estiver ativo, o **Desativar** a opção é exibida.

4. Selecione **Ativar**.

> **Nota:**
> - Uma mensagem de confirmação é exibida O componente agora está ativo e suas instâncias existentes podem se tornar visíveis em seus sites.
> - Se você desativar um componente, uma mensagem de confirmação será exibida O componente agora está inativo e suas instâncias existentes podem ficar ocultas em seus sites.

Resultado
Qualquer componente existente e suas instâncias estão ocultos no seu site.

Exclua um componente personalizado

Exclua um componente para remover um componente personalizado e todas as suas instâncias do Integráveis na Web aplicações e sites. Você só pode excluir componentes personalizados que estão em um estado desativado. Uma vez excluídos, os componentes personalizados não podem ser restaurados.

Antes de Iniciar
Você deve criar um componente personalizado. Para obter mais informações, consulte Crie um componente personalizado.

Função necessária: sn_embeddable_core.emb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incorporáveis para web** > **Página inicial**.
2. Na seção Gerenciar componentes, selecione Ação (#) no componente.
3. Selecione **Excluir**.

> **Nota:**
> Uma caixa de diálogo é exibida para confirmação. Analise as informações.

4. Selecione **Excluir**.

> **Nota:**
> Uma mensagem de confirmação é exibida O componente agora está inativo e suas instâncias existentes podem ficar ocultas em seus sites.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 componente personalizado e suas instâncias desaparecem do **Gerenciar componentes** . Integráveis na Web página inicial da aplicação e o site em que ela está integrada.

Teste o. ServiceNow componentes em um ambiente de área restrita

Permite que você teste o. ServiceNow Componentes em sua instância de área restrita sem configurar uma URL personalizada e autenticação. Não é recomendável usar este método para instância de produção ou não produção.

Teste o. ServiceNow Componentes sem configurar um URL personalizado

Permite que você teste o. ServiceNow Componentes em sua instância de área restrita sem configurar um URL personalizado.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que os cookies de terceiros estejam habilitados em seus navegadores, como Google Chrome, Safari, Microsoft Edge.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incorporáveis na Web** > **Configurar**.
2. Na guia Configurar, em **Especifique seu domínio personalizado** insira o campo ServiceNow URL da instância.
3. No navegador, abra o site de teste.

Resultado
. ServiceNow o componente aparece na página do navegador de teste.

Teste ServiceNow componentes sem configurar autenticação

Permite que você teste o. ServiceNow componentes em sua instância de área restrita sem configurar a autenticação.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que os cookies de terceiros estejam habilitados em seus navegadores, como Google Chrome, Safari, Microsoft Edge.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No navegador, abra o site de terceiros em que ServiceNow os componentes são incorporados.

Nota:
Se você não estiver conectado à sua instância ServiceNow o componente não aparece.

2. No mesmo navegador, abra ServiceNow instância em uma guia adjacente.
3. Faça login usando seu ServiceNow credenciais.
4. Retorne à guia anterior e atualize a página.

Nota:
. ServiceNow os componentes devem aparecer e exibir as informações 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.

Funções disponíveis em Integráveis na Web código global e do componente

ServiceNow Embeddables API permite que você integre ServiceNow componentes em seus sites externos. Essas funções fornecem funcionalidade essencial para inicialização, autenticação, gestão de componentes e manipulação de eventos.

Código global

O script de incorporação inclui os seguintes métodos como parte do código global. Os detalhes a seguir ajudam você a entender como eles funcionam.

Método de inicialização

- **Finalidade** Inicializa a estrutura incorporáveis com as definições de configuração.
- **Padrão de uso** :

```
await init({
 theme: 'fad87d2ca304121029a4d1aed31e610f', //sys_id of theme,
 baseURL: 'https://demo.servicenow.com',
 authCallback: getTokenCallBack, // Authentication callback function
      locale: 'ja', // Language/locale for components
      interceptSessionTimeout: true, // Handle session timeouts (default: true)
 // cacheComponents: [ //Pre-cache component for performance
 "sn-embedx-case-form", "sn-embedx-case-list", "sn-embedx-case-view" ]
});
```

- **Parâmetros** :
  - `AuthCallback` (Função): Retorna o token de autenticação do usuário atual.
  - `BaseURL` (Cadeia de caracteres): URL base do ServiceNow instância.
  - `localidade` (Cadeia de caracteres, opcional): Configuração de idioma/localidade (por exemplo, "en", "es") que atualiza a preferência de idioma do usuário em ServiceNow para usuário autenticado.
  - `tema` (Cadeia de caracteres): O sys_id do tema a ser aplicado.
  - `InterceptSessionTimeout` (Booliano, opcional): Habilite o tratamento de tempo limite da sessão. Por padrão, ele é definido como `verdadeiro` .
  - `CacheComponents` (Matriz, opcional): Lista de nomes de marcador de componente para pré-cache.
- **Comportamentos principais** :
  - Deve ser chamado antes de quaisquer outras funções incorporáveis.
  - Carrega os recursos necessários e estabelece uma conexão.
  - Opcionalmente, configura interceptadores para gestão de sessões.
  - Atualiza a preferência de idioma do usuário para o usuário autenticado se a localidade for fornecida.
  - Pré-armazena em cache os componentes especificados para melhorar o desempenho.

login()

- **Finalidade** : Autentica o usuário com ServiceNow instância.
- **Padrão de uso** :

Tradução automática

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

```
await login();
```

- **Comportamentos principais** :
  - Chama a função authCallback fornecida durante a inicialização.
  - Autentica com o token retornado - Expedições *SN_EMBEDDABLES_LOGIN_SUCCESS*evento em sucesso.
- **Pré-requisitos:** `init()` Deve ser chamada primeiro com um authCallback válido - a função authCallback deve retornar um token de autenticação válido.

logout()

- **Finalidade** : Desconecta o usuário de ServiceNow sessão.
- **Padrão de uso** :

```
await logout();
```

- **Comportamentos principais** : Expedições *SN_EMBEDDABLES_LOGOUT_SUCCESS*evento em sucesso.
- **Pré-requisito** : `init()` Deve ser chamado primeiro com BaseURL válida - O usuário deve estar conectado.

Código do componente

O script de incorporação inclui os seguintes métodos como parte do código do componente. Os detalhes a seguir ajudam você a entender como eles funcionam.

GetEmbeddables

- **Finalidade** Carrega e inicializa os componentes incorporáveis especificados.
- **Padrão de uso** :

```
// Load components by providing array of component tag names
getEmbeddables(["sn-embedx-case-view", "sn-embedx-case-form"]);
```

- **Parâmetros** : `componentes` (Matriz): Matriz de nomes de marcador de componente a ser carregada

SetProperties(componentElement, propriedades)

- **Finalidade** : Define propriedades em instâncias de componente incorporáveis.
- **Padrão de uso** :

```
const caseViewComponent = document.querySelector('sn-embedx-case-view');
setProperties(snEmbedxCaseView,{
  table:sn_customerservice_case,
  sysId:221a69cd3b411300b5c42479b3efc480,
  playbookExperience:playbookExperience,
  selectedPlaybookContextId:85d9f349ff766210e9d3fffffffffce,
  selectedStageContextId:9da56770ff7a2210e9d3fffffffffd9,
  selectedActivityContextId:5d8bf1805d8bf8205d8b54d05d8be070 });
```

- **Parâmetros** : `ComponentElm` (HTMLElement): O elemento DOM do componente - propriedades (objeto): Pares de propriedades chave-valor a serem 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.

SetEvents (componentElement, eventHandlers)

- **Finalidade** Anexa ouvintes de evento a componentes incorporáveis.
- **Padrão de uso** :

```
const caseViewComponent = document.querySelector('sn-embedx-case-view');
const eventHandlers = {'
'SN_EMBEDX_CASE_VIEW#COMPONENT_READY': (e) => {
console.log('Component is ready and usable'); },
'SN_EMBEDX_CASE_VIEW#COMPONENT_ERROR': (e) => { const
{ errorMessage, errorType } = e.detail.payload;
console.log('Component error:', errorMessage, errorType); },
};
setEvents(caseViewComponent, eventHandlers);
```

- **Parâmetros** : ComponentElm (Elemento HTML): O elemento DOM do componente - eventHandlers (Object): Pares de chave-valor em que chaves são nomes de evento e valores são funções do manipulador.

Principais considerações

Aqui estão algumas considerações importantes para ajudar você a implementar isso de forma eficaz:

- Chamar init() primeiro. Ele configura a base para todas as outras funções.
- Use manipuladores de eventos para o ciclo de vida do componente. Ele também monitora a prontidão e os erros do componente.
- Cache de componentes usados com frequência. Use cacheComponents em init() para obter melhor desempenho.
- Implementar

Configure um URL personalizado como o URL da instância

Adicione Uma URL personalizada à configuração da sua instância para ser usado em vez do URL ServiceNow. Este URL personalizado garante que os componentes incorporados permaneçam acessíveis no seu navegador, mesmo quando os cookies de terceiros estão desativados.

Antes de Iniciar

- Você deve ativar o plug-in de URL personalizado. Para obter mais informações, consulte Activate custom URLs .
- Você deve comprar ou registrar um URL antes de adicionar o URL personalizado à sua instância.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **URL personalizada** > **Custom URLs**.
2. Você deve:
   - Selecione Novo para associar um novo nome de domínio que seja novo à sua instância.
   - Selecione uma URL personalizada que já tenha sido configurada como URL da 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.

3. No formulário, preencha os campos.

Campos de URL personalizada

Campo	Descrição
Nome do domínio	Nome do domínio totalmente qualificado (FQDN) da URL personalizada. O FQDN é um redirecionamento CNAME criado no registro do servidor de nomes para o domínio personalizado. **Nota:** Por exemplo, no servidor de nomes para acme.com, é possível criar uma entrada: `support.acme.com 300 IN CNAME acme.servicenow.com`
É URL da instância	Marque a caixa para habilitar este URL personalizada para todos os URLs de saída. Somente Uma URL personalizada ativo pode ser o URL da instância. Para habilitar esta configuração para Uma URL personalizada, clique em **Definir como URL da instância** no registro do URL. Todos os URLs personalizados anteriores são removidos. **Nota:** Se você definir isso como o URL da instância, ele substituirá automaticamente qualquer URL personalizada definida anteriormente que foi usada como o URL da instância.
Status	Exibe o status do registro de URL personalizado. Se o status for **Ativo**, a URL personalizada estará provisionado e pronto para uso.
Portal de serviços	O portal de serviços a ser usado para o redirecionamento de usuários para sua instância usando a URL personalizada.
Provedor de identidade	O provedor de identidade para a URL personalizada permite que você permita que os usuários redirecionem automaticamente para IdPs especificados definidos no registro de URL personalizada.

Tradução automática

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

Uma URL personalizada deve ser ativada em várias horas em sua instância.

Nota:

- Você deve excluir o registro de URL personalizado de ServiceNow Primeiro, exclua todas as entradas DNS (Domain Name Server, Servidor de nomes de domínio) do servidor DNS.
- Qualquer exclusão de uma entrada DNS do servidor DNS antes da exclusão do registro de URL personalizado de ServiceNow A instância resulta no bloqueio da exclusão de outros registros de URL personalizados correspondentes do ServiceNow.

Autentique o. ServiceNow Componentes que usam OIDC

Configure o login automático e o logout usando a autenticação OpenID Connect (OIDC) para habilitar o login e logout únicos e simultâneos em seu site e componentes incorporados.

Antes de Iniciar

Você deve usar o código global padrão para habilitar as funções de login e logout no ServiceNow instância.

Função necessária: sn_embeddable_core.emb_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que os componentes incorporáveis forem integrados ao seu site, você será conectado automaticamente ao ServiceNow instância quando você acessa o site. Garantindo uma experiência segura e personalizada. Da mesma forma, fazer logout do site também deve desconectar você do ServiceNow instância.

Nota:
A aplicação Provedor de identidade (IdP) usada em seu site deve ser configurada em ServiceNow® também.

Procedimento

1. Configure um IdP OIDC (Provedor de identidade) em seu ServiceNow instância.

Nota:

- Para obter mais informações, consulte Multi-Provider single sign-on (SSO) .
- O IdP OIDC deve corresponder ao IdP que você usa para fazer login no site.

2. Sincronize registros de usuário no IdP com seu ServiceNow instância.
   Verifique se cada usuário do site está registrado no IdP e. ServiceNow instância.
3. Implemente o código no site de terceiros para acionar as funções login() e logout() para login e logout automáticos.
   a. Use a função login() para autenticar a sessão em componentes incorporados ao fazer login usando IdP no site.
   b. Use a função logout() para fazer logout de um ServiceNow instância.

Resultado

As funções de login automático e logout são configuradas e acionadas sempre que você faz login ou logout do ServiceNow instância e site 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.

Autenticação não OIDC para ServiceNow componentes

Gere um token JSON Web Token (JWT) para autenticar seu ServiceNow Se o seu site não usa autenticação OpenID Connect (OIDC).

Nota:
Você pode testar ServiceNow componentes em sua instância de área restrita sem configurar a autenticação. Para obter mais informações, consulte Teste o. ServiceNow componentes em um ambiente de área restrita.

Configuração de um token JWT na instância da ServiceNow

O token deve estar no formato JWT com um identificador de usuário. Crie um registro de entidade OAuth e inclua a configuração conhecida do terceiro para validar a assinatura do token no ServiceNow instância.

Configuração de um token JWT com chaves públicas de um site de terceiros

Um token JWT pode ser criado em seu site de terceiros. É validado se o terceiro fornecer a chave pública usada para a assinatura do token usando um URI JSON Web Key Set (JWKS) e um URL de configuração bem conhecido.

Para conseguir isso, dois URLs públicos podem ser criados. A primeira URL pode fornecer as informações da chave pública. A segunda URL serve como metadados ou URL de configuração conhecida, fazendo referência à URL da chave pública em *jwks_uri*atributo. Depois que esses URLs forem configurados, ServiceNow A instância pode ser configurada para aceitar tokens de terceiros gerados por um provedor OIDC de terceiros. Para obter mais informações, consulte Configure an OAuth OIDC provider for accepting third-party token .

Configuração do token JWT com hospedagem de chave pública na ServiceNow

Um token JWT também pode ser emitido de um site de terceiros. Se você não puder fornecer um URI JWKS e uma configuração bem conhecida, uma alternativa envolverá o carregamento da chave pública diretamente no ServiceNow instância. REST APIs de script público podem ser implementadas para replicar a saída de um endpoint de configuração bem conhecido. Nesses casos, a chave pública deve estar acessível por meio de um endpoint REST DE script público em ServiceNow instância.

Configure regras CORS (Compartilhamento de recursos entre origens) antes de incorporar ServiceNow componentes

Configure uma regra CORS para habilitar solicitações entre domínios ServiceNow e o site que você deseja incorporar os componentes da web. Configurar regras CORS é crucial para permitir a comunicação segura entre ServiceNow e o site externo.

Antes de Iniciar
Você deve ter a seguinte configuração em para configurar regras CORS para componentes:

- Você deve ativar o. ServiceNow componentes. Para obter mais informações, consulte Ativar Integráveis na Web.
- Pelo menos um ServiceNow componente configurado em sua instância.

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** > **Incorporáveis para web** > **Configurar** > **Regras CORS**.
2. Em **Nome do domínio** insira o nome do domínio no qual você deseja incorporar o componente.
3. Selecione **Verifique o status** .
   Exibe todas as regras CORS que devem ser configuradas. Ele mostra URLs configurados e não configurados.
4. Selecione **Configurar regras CORS** .
   Inicia regras CORS para todos os URLs não configurados.

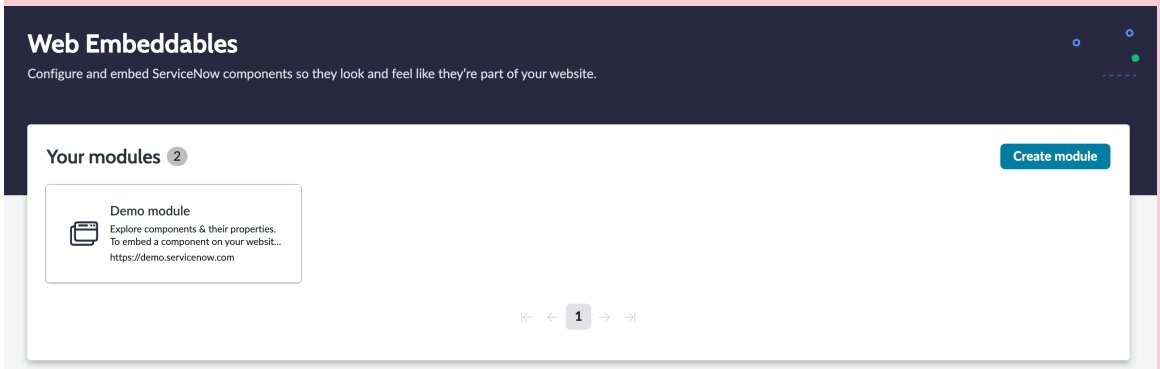
Nota:
A mensagem de confirmação Regras CORS configuradas com sucesso aparece.

Resultado
O nome de domínio inserido é configurado com regras CORS e pode ser usado para incorporar o componente.

Módulo em Integráveis na Web

Um módulo é uma coleção de instâncias de componente vinculadas a domínios ou contextos de implantação específicos.

Um módulo representa um site com uma coleção de páginas ou uma seção usando grupos e uma coleção de instâncias de componentes incorporadas ao site. O tema para instâncias de componente, URL de domínio externo para CORS e personalizado ServiceNow O domínio da URL base é derivado dos metadados do módulo.



Criar um módulo

Crie um módulo para gerenciar instâncias de componente usadas em um site. Você pode criar um módulo ou usar um módulo pré-criado e editá-lo de acordo com o requisito.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_embeddable_core.emb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incorporáveis para web** > **Página inicial**.
2. Selecione **Criar módulo** .
   Uma caixa de diálogo é exibida para entrada de dados.
3. Insira os seguintes 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.

Campo	Descrição
Nome	Nome de um módulo.
Descrição	Descrição de um módulo.
Domínio externo	O domínio em que você deseja incorporar ServiceNow componentes. **Nota:** Se você atualizar este campo, revise o status de configuração das regras CORS e reconfigure-as, se necessário.
ServiceNow domínio personalizado	Domínio personalizado para seu ServiceNow instância. A instância em que ServiceNow os componentes estão configurados. **Nota:** Se você atualizar este campo, copie e cole o código global atualizado em suas páginas da web.
Tema	O tema do módulo. O tema selecionado será aplicado a todos os componentes incorporados no site de terceiros. Você pode selecionar um tema na lista. Por padrão, ele é definido como Coral .
Ícone	Imagem em miniatura de um módulo. O usuário pode ver esta miniatura ao navegar pelos módulos do Integráveis na Web Experiência do administrador.

4. Selecione **Criar módulo** .
   Um módulo é criado e aparece em seu Integráveis na Web página inicial em **Seu módulo** seção. Um grupo padrão chamado Grupo 1 será criado automaticamente para o seu módulo e ficará visível no **Componentes** guia.
5. **Opcional:** Na página do módulo, selecione **Editar** para modificar os detalhes.

Crie um grupo e adicione uma instância de componente

Crie um grupo para modelar a estrutura do site de terceiros, como página ou seções. Use o grupo padrão ou crie novos grupos para gerenciar as instâncias do componente nessa página ou seção.

Antes de Iniciar

Você deve criar um módulo. Para obter mais informações, consulte Criar um módulo.

Função necessária: sn_embeddable_core.emb_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar vários grupos para o mesmo módulo e incluir diferentes instâncias de componente. Quando você cria um módulo, um grupo padrão chamado **Grupo 1** é adicionado automaticamente ao **Componentes** guia. Além disso, você pode excluir o grupo, renomear o título do grupo e reorganizar a posição do grupo simplesmente arrastando e soltando-os.

Semelhante aos grupos, você também pode clonar, excluir e renomear instâncias de componente e movê-las entre diferentes grupos simplesmente arrastando e soltando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Incorporáveis para web** > **Página inicial**.
2. Na seção Módulos, selecione o módulo.
3. Na página do módulo, em **Componente** , selecione **Adicionar grupo** .

   Nota:
   Um Grupo 2 é criado e aparece em **Componente** guia.

4. Ícone Grupo 2 (>).

   Nota:
   Uma janela pop-up é exibida, exibindo todos os componentes para os quais você pode criar instâncias de componente.

5. Selecione **Adicionar componente** .
6. Selecione um componente.
   Uma nova instância de componente é criada e aparece no Grupo 2.
7. Configure as propriedades da instância do componente.

Configure o. ServiceNow instância do componente

Configure a instância do componente para que o usuário possa incorporar os componentes em seu site para acessar dados relacionados ao componente em tempo real.

Antes de Iniciar

Você deve ter a seguinte configuração para configurar ServiceNow instância do componente:

- Habilitar Integráveis na Web em sua instância. Para obter mais informações, consulte Ativar Integráveis na Web.
- Configure um URL personalizado como o URL da instância
- Autentique o. ServiceNow Componentes que usam autenticação OpenID Connect (OIDC) ou não OIDC. Para obter mais informações, consulte Autentique o. ServiceNow Componentes que usam OIDC e Autenticação não OIDC para ServiceNow componentes.

Função necessária: sn_embeddable_core.emb_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento descreve as etapas de alto nível que você deve seguir para configurar Integráveis na Web instância do componente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incorporáveis para web** > **Página inicial**.
2. Na Página inicial, selecione **Criar módulo** ou use o módulo existente.
   Para obter mais informações sobre como criar um novo módulo, consulte Criar um módulo.
3. Na página do módulo, na guia Componentes, crie um grupo e adicione uma instância de componente.
   Para obter mais informações sobre como criar um grupo e adicionar uma instância de componente, consulte Crie um grupo e adicione uma instância de componente.
4. **Opcional:** Alterne **Mostrar visualização estática** opção para ver uma representação visual de um componente quando uma visualização dinâmica não estiver 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.

Nota:
A opção Mostrar visualização estática não está disponível para o componente de visualização de dados.

5. Configure as propriedades da instância do componente.
   A guia Visualização exibe dados em tempo real de acordo com as opções definidas nas propriedades do componente.
6. Selecione **Regras do CORS** Para configurar as regras do CORS.
   Para obter mais informações sobre como configurar regras CORS, consulte Configure regras CORS (Compartilhamento de recursos entre origens) antes de incorporar ServiceNow componentes.
7. Selecione **Componente** guia.
8. Selecione **Obter código de incorporação** .
   Uma janela pop-up é exibida para exibir o código global e o código do componente.
9. Na guia Código global, revise o código gerado e selecione **Copiar código global** .
   O código global deve ser adicionado uma vez ao site de terceiros.
10. Na guia Código do componente, revise o código gerado e selecione **Copiar código do componente** .
11. **Opcional:** Na guia Código do componente, deslize **Habilite o manipulador de eventos** comutador para lidar com eventos acionados pelas interações do usuário na página da web.

Nota:
Habilitar o manipulador de eventos também modifica o código do componente.

Resultado
Os códigos globais e de componente estão prontos para serem compartilhados com o administrador de terceiros para incorporar a instância do componente em sua página da web de terceiros.

O que Fazer Depois
Incorporar ServiceNow instância de componentes no site de terceiros

Incorporar ServiceNow instância de componentes no site de terceiros

Incorpore o código global e o código do componente dos componentes que você configurou em sua instância para permitir que seus clientes comecem a usar a instância do componente em seu site de terceiros.

Antes de Iniciar
Pelo menos um ServiceNow o componente deve ser configurado em sua instância. Para obter mais informações, consulte Configure o. ServiceNow instância do componente.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento descreve as etapas de alto nível que você deve seguir para incorporar Integráveis na Web instância do componente no site de terceiros.

Procedimento
1. Em seu site de terceiros, no arquivo HTML do seu site, cole o código global que você copiou.

Nota:
O código global só precisa ser adicionado uma vez ao seu site 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.

2. No arquivo HTML do seu site, cole o código do componente que você copiou.
3. Abra o site no qual você incorporou a instância do componente para verificar se ele inicia o componente.

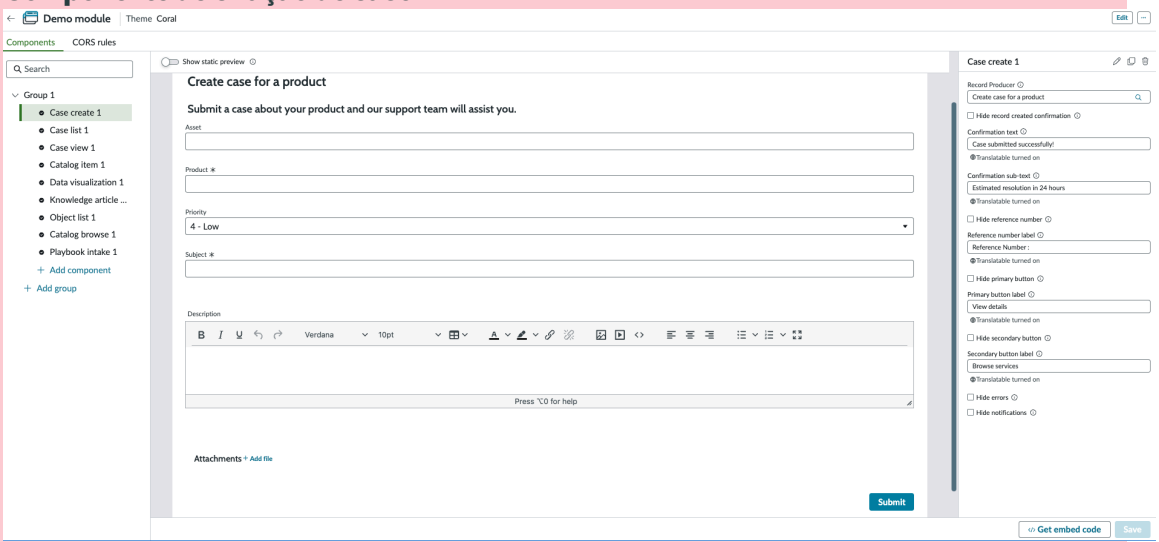
Resultado

. ServiceNow a instância do componente que você incorporou aparece no site de terceiros.

Componente de criação de caso

Permite que você crie um caso para resolver quaisquer problemas relacionados a produtos e serviços. Você pode enviar novos casos, fornecendo todos os detalhes necessários, como ativos, produto, descrição, urgência e muito mais, diretamente do seu site. Depois que o caso for criado, você poderá acessá-lo no componente da lista de casos.

Componente de criação de caso



Configure a instância Criar componente do caso

Criar instância de componente do caso para que os usuários possam incorporá-la em seu site para resolver quaisquer problemas relacionados a produtos e serviços diretamente do site.

Antes de Iniciar

Você deve ter a seguinte configuração para configurar o componente de criação de caso:

- Habilitar Integráveis na Web em sua instância. Para obter mais informações, consulte Ativar Integráveis na Web.
- Configure um URL personalizado como o URL da instância.
- Autentique o. ServiceNow Componentes que usam autenticação OpenID Connect (OIDC) ou não OIDC. Para obter mais informações, consulte Autentique o. ServiceNow Componentes que usam OIDC e Autenticação não OIDC para ServiceNow componentes.

Função necessária: sn_embeddable_core.emb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incorporáveis para web** > **Página inicial**.
2. Na página inicial, selecione Criar módulo ou Usar o módulo existente.
   Para obter mais informações sobre como criar um novo módulo, consulte Criar um módulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 página do módulo, na guia Componentes, adicione uma instância Criar componente de caso a um grupo existente ou novo.
   Para obter mais informações sobre como criar um grupo e adicionar uma instância de componente, consulte Crie um grupo e adicione uma instância de componente.
4. **Opcional:** Alterne **Mostrar visualização estática** opção para ver uma representação visual de uma instância de componente quando uma visualização dinâmica não estiver disponível.

   Nota:
   Quando habilitado, todas as mudanças nas propriedades globais ou do componente não aparecem na guia Visualização em tempo real.

5. Configure as propriedades Criar instância de componente do caso.
   - A guia Visualização exibe dados em tempo real de acordo com as opções definidas nas propriedades do componente.
   - Para obter uma descrição das propriedades do componente relacionadas à instância Criar componente do caso, consulte Propriedades do componente para a criação do caso.
6. Selecione **Regras do CORS** Para configurar as regras do CORS.
   Para obter mais informações sobre como configurar regras CORS, consulte Configure regras CORS (Compartilhamento de recursos entre origens) antes de incorporar ServiceNow componentes.
7. Selecione **Componentes** guia.
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, altere o escopo para **Componentes da Web para Atendimento ao cliente** para poder editar o registro.
8. Selecione **Obter código de incorporação** .
   Uma janela pop-up é exibida para exibir o código global e o código do componente.
9. Na guia Código global, revise o código gerado e selecione **Copiar código global** .
   O código global só deve ser adicionado uma vez à sua página da web de terceiros.

```
import { init , login , logout } from
 'https://demo.servicenow.com/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

await init({
 theme: '31bf91ae07203010e03948f78ad30095',  /* sys_id of the theme to use for the
 embeddable components in your website*/
 baseURL: 'https://demo.servicenow.com', /* Base URL of the instance to be used for the
 embeddable components in your website*/
 authCallback: getTokenCallBack, /* Function which returns the auth token for the current
 user, required for auth setup*/
 module: '2ab705a0ffa42210def0ffffffffff85', /* Demo module*/
 // cacheComponents:
 ["sn-embedx-case-form","sn-embedx-case-list","sn-embedx-case-view","sn-embedx-catalo
g-item-form","903894c1b742301035a36161de11a992","sn-embedx-kb-article-view","sn-embe
dx-playbook-intake"] /* Pre-caches resources for improved performance. Update component
 list as per your usage */
});
function getTokenCallBack() {
 var idToken; /* Get the id token for the current user */
 return Promise.resolve(idToken);
}
/* Uncomment below functions to handle login and logout once the user logs into your
 website */
// await login();
// await logout();
```

Tradução automática

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

10. **Opcional:** Na guia Código do componente, deslize **Habilite o manipulador de eventos** comutador para lidar com eventos acionados pelas interações do usuário na página da web.

Nota:
Habilitar o manipulador de eventos também modifica o código do componente. Para obter mais informações sobre manipuladores de eventos em Integráveis na Web, consulte Manipuladores de evento no componente Criar caso.

11. Na guia Código do componente, revise o código gerado e selecione **Copiar código do componente** . Este código gerado também inclui manipuladores de eventos.

```
<!--
   Module: Demo module
   Group: Group 1
   Instance: Case create 1
-->
<sn-embedx-case-form
 sys-id="de45c412c312310015519f2974d3ae1b"
 confirmation-text="Case submitted successfully!"
 confirmation-sub-text="Estimated resolution in 24 hours"
 reference-number-label="Reference Number :"
 primary-button-label="View details"
 secondary-button-label="Browse services">
</sn-embedx-case-form>
<!--
 The component also includes the following additional properties:
 hide-reference-number
 hide-primary-button
 hide-secondary-button
 hide-record-created-confirmation
 hide-errors
 hide-notifications
-->

<script type="module">
 import { getEmbeddables, setEvents, setProperties } from
 'https://demo.servicenow.com/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

 const snEmbedxCaseForm = document.querySelector('sn-embedx-case-form');

 getEmbeddables(["sn-embedx-case-form"]);

 const eventHandlers = {
  'SN_EMBEDX_CASE_FORM#COMPONENT_ERROR' : (e) => {
   // This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.
   var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;
   console.log(errorMessage, errorType);
  },
  'SN_EMBEDX_CASE_FORM#COMPONENT_READY' : (e) => {
   // This event is dispatched when a component is ready and usable.
  },
  'SN_EMBEDX_CASE_FORM#BUTTON_CLICKED' : (e) => {
   // This event is dispatched if any button is clicked on the confirmation message.
   var {table, record_sys_id, button_variant} = e.detail.payload;
   var primaryURL =  '/caseview'; // Replace with the URL of the case view page
   var secondaryURL = '/browse'; // Replace with the URL of the secondary page
```

Tradução automática

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

```
  if(button_variant == 'primary') {
   // Construct the URL for the Case View component with URL parameters
   const caseViewURL =
primaryURL+'?emb_table='+table+'&emb_recordid='+record_sys_id;
   open(caseViewURL,'_self'); // Open case record when primary button is clicked
  }
  else {
   // Open the Case View component in the same tab
   open(secondaryURL,'_self');
  }
 },
 'SN_EMBEDX_CASE_FORM#RECORD_CREATION_SUCCEEDED' : (e) => {
  // This event is dispatched if the record was successfully created.
  var {table, record_sys_id} = e.detail.payload;
  console.log(table, record_sys_id);
 },
 'SN_EMBEDX_CASE_FORM#RECORD_CREATION_FAILED' : (e) => {
  // This event is dispatched if the record creation has failed.
 },
 'SN_EMBEDX_CASE_FORM#COMPONENT_NOTIFICATION_SENT' : (e) => {
  // This event is dispatched when the component provides a notification for the end user.
  var {items} = e.detail.payload;
  console.log(items);
 }
};

setEvents(snEmbedxCaseForm, eventHandlers);
</script>
```

Resultado

Os códigos globais e de componente estão prontos para serem compartilhados com o administrador de terceiros para incorporar a instância de criação de componente de caso em seu site de terceiros.

O que Fazer Depois

Incorporar a instância de criação de componente do caso no site de terceiros

Incorporar a instância de criação de componente do caso no site de terceiros

Incorpore o código global e o código do componente da instância de criação de caso que você configurou para permitir que seus clientes comecem a usar a instância de criação de componente de caso em seu site de terceiros.

Antes de Iniciar

Você deve configurar a instância Criar componente do caso. Para obter informações, consulte Configure a instância Criar componente do caso.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em seu site de terceiros, no arquivo HTML do site, cole o código global que você copiou.

> **Nota:**
> Somente o código global deve ser adicionado uma vez ao site 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.

2. No arquivo HTML do seu site, cole o código do componente que você copiou.
3. **Opcional:** Abra o site ao qual você incorporou o componente para verificar se ele inicia a instância Criar componente do caso.

Resultado

A instância Criar componente do caso aparece no site de terceiros.

Propriedades do componente para a criação do caso

As propriedades do componente permitem que você configure o comportamento da instância Criar componente do caso em um site de terceiros.

Criar caso propriedades do componente

Propriedade do componente	Descrição
Produtor de registro	O identificador do sistema (sys_id) do registro. O rótulo padrão é Criar caso para um produto e sys_id é *de45c412c312310015519f2974d3ae1b*.
Ocultar confirmação de criação de registro	Opção para mostrar ou ocultar uma mensagem de confirmação quando um registro é enviado. Por padrão, ele mostra a mensagem de confirmação do registro.
Texto de confirmação	O texto aparece quando o caso é enviado com sucesso em um site de terceiros.
Subtexto de confirmação	O subtexto aparece quando o caso é enviado com sucesso em um site de terceiros.
Ocultar número de referência	Opção para mostrar ou ocultar o número de referência do registro na mensagem de confirmação. Por padrão, ele mostra o número de referência.
Rótulo do número de referência	Rótulo de exibição do número de referência na mensagem de confirmação.
Ocultar botão primário	Opção para mostrar ou ocultar um botão primário na mensagem de confirmação. Por padrão, ele mostra o botão primário.
Rótulo do botão principal	Rótulo de exibição de um botão primário na mensagem de confirmação.
Ocultar botão secundário	Opção para mostrar ou ocultar um botão secundário na mensagem de confirmação. Por padrão, ele mostra o botão secundário.
Rótulo do botão secundário	Rótulo de exibição de um botão secundário na mensagem de confirmação.
Ocultar erros	Opção para mostrar ou ocultar mensagens de erro para o usuário final no site de terceiros. Por padrão, ele mostra erros.
Ocultar notificações	Opção para mostrar ou ocultar notificações de componente.

Tradução automática

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

Criar caso propriedades do componente

Propriedade do componente	Descrição
	Por padrão, ele mostra notificação.

Manipuladores de evento no componente Criar caso

Um componente aciona um evento quando uma determinada condição é atendida ou na interação do usuário. O evento pode ser usado para executar uma ação por meio de um código na página da Web de terceiros.

Manipuladores de evento no componente Criar caso

Manipulador de eventos	Descrição	Carga
SN_EMBEDX_CASE_FORM#COMPONENT_READY	Esse evento é expedido quando um componente está pronto e utilizável.	Nenhum(a)
SN_EMBEDX_CASE_FORM#COMPONENT_ERROR	Este evento é expedido quando ocorre uma validação de propriedade ou um erro interno.	ErrorMessage, errorType
SN_EMBEDX_CASE_FORM#BUTTON_CLICKED	Este evento será expedido se qualquer botão for selecionado na mensagem de confirmação.	record_sys_id, button_variant
SN_EMBEDX_CASE_FORM#RECORD_CREATION_SUCCEEDED	Este evento é expedido quando o registro é criado com sucesso.	tabela, record_sys_id
SN_EMBEDX_CASE_FORM#RECORD_CREATION_FAILED	Este evento é expedido quando há uma falha ao criar o registro.	Nenhum(a)
SN_EMBEDX_CASE_FORM#COMPONENT_NOTIFICATION_SENT	Este evento é expedido quando o componente envia uma notificação ao usuário final.	item

Código de amostra para o componente Criar caso

O código de amostra é fornecido para definir uma ação quando um evento é acionado. Atualize o código de amostra do seu caso de uso antes de incorporar o componente em sua página da web.

Tradução automática

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

Código de amostra

```
{
'SN_EMBEDX_CASE_FORM#COMPONENT_ERROR' : (e) => {
// This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.
var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;
console.log(errorMessage, errorType);
},
'SN_EMBEDX_CASE_FORM#COMPONENT_READY' : (e) => {
// This event is dispatched when a component is ready and usable.
},
'SN_EMBEDX_CASE_FORM#BUTTON_CLICKED' : (e) => {
// This event is dispatched if any button is clicked on the confirmation message.
var {table, record_sys_id, button_variant} = e.detail.payload;
var primaryURL = '/caseview'; // Replace with the URL of the case view page
var secondaryURL = '/browse'; // Replace with the URL of the secondary page


if(button_variant == 'primary') {
// Construct the URL for the Case view component with URL parameters
const caseViewURL = primaryURL+'?emb_table='+table+'&emb_recordid='+record_sys_id;
open(caseViewURL,'_self'); // Open case record when primary button is clicked
}
else {
// Open the Case View component in the same tab
open(secondaryURL,'_self');
}
},
'SN_EMBEDX_CASE_FORM#RECORD_CREATION_SUCCEEDED' : (e) => {
// This event is dispatched if the record was successfully created.
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 {table, record_sys_id} = e.detail.payload;

console.log(table, record_sys_id);

},

'SN_EMBEDX_CASE_FORM#RECORD_CREATION_FAILED' : (e) => {

// This event is dispatched if the record creation has failed.

},

'SN_EMBEDX_CASE_FORM#COMPONENT_NOTIFICATION_SENT' : (e) => {

// This event is dispatched when the component provides a notification for the end user.

var {items} = e.detail.payload;

console.log(items);

}
```

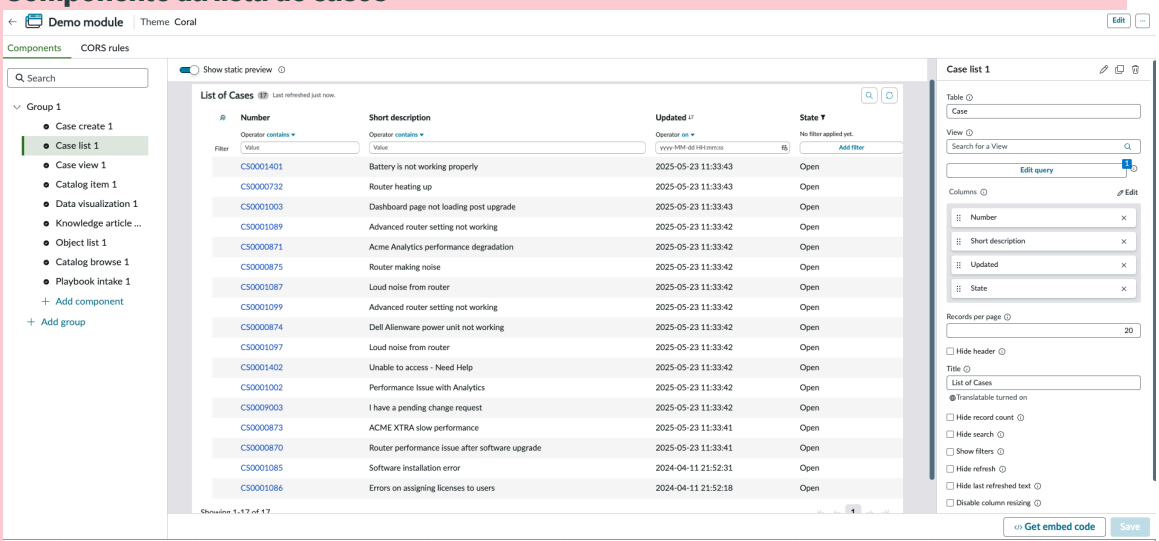
Componente da lista de casos

Exiba uma lista abrangente de vários casos junto com seus principais detalhes para ajudar você a gerenciar e agir em qualquer caso. Depois de selecionar qualquer caso, você poderá ver os detalhes do caso no componente Exibição de caso.

Cada caso na lista de casos pode incluir detalhes como o número do caso, o nome do cliente, a descrição resumida, o status e Aberto. Você também pode adicionar outras colunas usando as propriedades do componente.

Nota:
O componente da lista de casos pode mostrar os registros de qualquer tabela estendida de caso ou tabela de tarefa.

Componente da lista de casos



Configure a instância do componente da lista de casos

Configure a instância do componente da lista de casos para que o usuário possa incorporá-la em seu site para acessar a lista de todos os casos do site diretamente.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Você deve ter a seguinte configuração para configurar a instância do componente da lista de casos:

- Habilitar Integráveis na Web em sua instância. Para obter mais informações, consulte Ativar Integráveis na Web.
- Configure um URL personalizado como o URL da instância.
- Autentique o. ServiceNow Componentes que usam autenticação OpenID Connect (OIDC) ou não OIDC. Para obter mais informações, consulte Autentique o. ServiceNow Componentes que usam OIDC e Autenticação não OIDC para ServiceNow componentes.

Função necessária: sn_embeddable_core.emb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incorporáveis para web** > **Página inicial**.
2. Na página inicial, selecione Criar módulo ou Usar o módulo existente.
   Para obter mais informações sobre como criar um novo módulo, consulte Criar um módulo.
3. Na página do módulo, na guia Componentes, adicione uma instância de componente da lista de casos a um grupo existente ou novo.
   Para obter mais informações sobre como criar um grupo e adicionar uma instância de componente, consulte Crie um grupo e adicione uma instância de componente.
4. **Opcional:** Alterne **Mostrar visualização estática** opção para ver uma representação visual de um componente quando uma visualização dinâmica não estiver disponível.

   Nota:
   Quando habilitado, todas as mudanças nas propriedades globais ou do componente não aparecem na guia Visualização em tempo real.

5. Configure as propriedades da instância do componente da lista de casos.
   - A guia Visualização exibe dados em tempo real de acordo com as opções definidas nas propriedades do componente.
   - Para obter uma descrição das propriedades do componente relacionadas à instância do componente da lista de casos, consulte Propriedades do componente da lista de casos.
6. Selecione **Regras do CORS** Para configurar as regras do CORS.
   Para obter mais informações sobre como configurar regras CORS, consulte Configure regras CORS (Compartilhamento de recursos entre origens) antes de incorporar ServiceNow componentes.
7. Selecione **Componentes** guia.
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, altere o escopo para **Componentes da Web para Atendimento ao cliente** para poder editar o registro.
8. Selecione **Obter código de incorporação** .
   Uma janela pop-up é exibida para exibir o código global e o código do componente.
9. Na guia Código global, revise o código gerado e selecione **Copiar código global** .
   Somente o código global deve ser adicionado uma vez à sua página da web de terceiros.

```
import { init , login , logout } from
 'https://demo.servicenow.com/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

await init({
 theme: '31bf91ae07203010e03948f78ad30095',  /* sys_id of the theme to use for the
 embeddable components in your website*/
```

Tradução automática

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

```
baseURL: 'https://demo.servicenow.com', /* Base URL of the instance to be used for the
embeddable components in your website*/
authCallback: getTokenCallBack, /* Function which returns the auth token for the current
user, required for auth setup*/
module: '2ab705a0ffa42210def0ffffffffff85', /* Demo module*/
// cacheComponents:
["sn-embedx-case-form","sn-embedx-case-list","sn-embedx-case-view","sn-embedx-catalo
g-item-form","903894c1b742301035a36161de11a992","sn-embedx-kb-article-view","sn-embe
dx-playbook-intake"] /* Pre-caches resources for improved performance. Update component
list as per your usage */
});
function getTokenCallBack() {
var idToken; /* Get the id token for the current user */
return Promise.resolve(idToken);
}
/* Uncomment below functions to handle login and logout once the user logs into your
website */
// await login();
// await logout();
```

10. **Opcional:** Na guia Código do componente, deslize **Habilite o manipulador de eventos** comutador para lidar com eventos acionados pelas interações do usuário na página da web.

> **Nota:**
> Habilitar o manipulador de eventos também modifica o código do componente. Para obter mais informações sobre manipuladores de eventos em Integráveis na Web, consulte Manipulador de eventos no componente da lista de casos.

11. Na guia Código do componente, revise o código gerado e selecione **Copiar código do componente** . Este código gerado também inclui manipuladores de eventos.

```
<!--
  Module: Demo module
  Group: Group 1
  Instance: Case list 1
-->
<sn-embedx-case-list
table="sn_customerservice_case"
limit="20"
list-title="List of Cases"
query="state=10"
columns="number,short_description,sys_updated_on,state">
</sn-embedx-case-list>
<!--
The component also includes the following additional properties:
hide-header
hide-last-refreshed-text
hide-record-count
hide-search
hide-refresh
show-filters
hide-when-empty
disable-column-resizing
hide-errors
view
-->
```

Tradução automática

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

```
<script type="module">
 import { getEmbeddables, setEvents, setProperties } from
 'https://demo.servicenow.com/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

 const snEmbedxCaseList = document.querySelector('sn-embedx-case-list');

 getEmbeddables(["sn-embedx-case-list"]);

 const eventHandlers = {
  'SN_EMBEDX_CASE_LIST#RECORD_SELECTED' : (e) => {
   // This event is dispatched when a record is selected.
   var {table, record_sys_id} = e.detail.payload;
   // the logic to construct the URL for the Case View component. Add your portal URL here.
   const caseViewURL = '/caseview?emb_table='+table+'&emb_recordid='+record_sys_id;
   // Redirect to the Case View component page
   open(caseViewURL,'_self');
  },
  'SN_EMBEDX_CASE_LIST#COMPONENT_READY' : (e) => {
   // This event is dispatched when a component is ready and usable.
  },
  'SN_EMBEDX_CASE_LIST#COMPONENT_ERROR' : (e) => {
   // This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.
   var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;
   console.log(errorMessage, errorType);
  }
 };

 setEvents(snEmbedxCaseList, eventHandlers);
</script>
```

Resultado

Os códigos globais e de componente estão prontos para serem compartilhados com o administrador de terceiros para incorporar a instância do componente da lista de casos em seu site de terceiros.

O que Fazer Depois

Incorporar a instância do componente da lista de casos no site de terceiros

Incorporar a instância do componente da lista de casos no site de terceiros

Incorpore o código global e o código do componente da instância do componente da lista de casos que você configurou para permitir que seus clientes comecem a usar a instância do componente da lista de casos em seu site de terceiros.

Antes de Iniciar

Você deve configurar o componente da lista de casos em sua instância. Para obter mais informações, consulte Configure a instância do componente da lista de casos.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em seu site de terceiros, no arquivo HTML do site, cole o código global que você copiou.

Nota:
O código global só precisa ser adicionado uma vez ao seu site 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.

2. No arquivo HTML do seu site, cole o código do componente que você copiou.
3. **Opcional:** Abra o site no qual você incorporou o componente para verificar se ele inicia a instância do componente da Lista de casos.

Resultado

A instância do componente da lista de casos aparece no site de terceiros.

Propriedades do componente da lista de casos

As propriedades do componente permitem que você configure o comportamento da instância do componente da lista de casos em um site de terceiros.

Propriedades do componente da lista de casos

Propriedade do componente	Descrição
Ocultar cabeçalho	Opção para exibir o cabeçalho e seus componentes. Por padrão, ele mostra o cabeçalho.
Título	Título obrigatório do componente da lista de casos.
Ocultar contagem de registros	Opção para mostrar ou ocultar o número total de registros na lista de casos. Por padrão, ele mostra a contagem de registros.
Ocultar pesquisa	Opção para mostrar ou ocultar o botão de pesquisa no cabeçalho. Use a opção Ocultar pesquisa para pesquisar o caso na lista de casos. Por padrão, ele mostra o botão de pesquisa.
Mostrar filtros	Opção para mostrar ou ocultar o botão de filtro no cabeçalho. Use esta opção para personalizar a exibição de casos de acordo com filtros predefinidos. Por padrão, oculta o botão de filtro.
Ocultar atualização	Opção para mostrar ou ocultar o botão atualizar o cabeçalho. Use esta opção para atualizar a lista de casos. Por padrão, ele mostra um botão de atualização.
Ocultar o texto Última atualização	Opção para mostrar ou ocultar uma mensagem no cabeçalho. Use esta opção para indicar quando ocorreu a última atualização. Por padrão, ele mostra o último texto atualizado.
Tabela	Tabela da qual os casos ou tarefas mostrados no componente da lista de casos. Por padrão, este campo é definido como a tabela Caso [sn_customerservice_case]. **Nota:** O componente da lista de casos pode mostrar os registros de qualquer tabela estendida da tabela de casos ou tarefas.
Consulta	Consulta para filtrar os registros de caso. A consulta padrão mostra todos os casos.

Tradução automática

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

Propriedades do componente da lista de casos

Propriedade do componente	Descrição
	Nota: Se nenhuma consulta for fornecida, todos os registros de caso serão exibidos no componente da lista de casos. Para obter mais informações, consulte Generate an encoded query string through a filter.
Exibição	Estilo de exibição para os casos dentro do componente, escolhido a partir das exibições predefinidas.
Colunas	Exiba colunas da tabela de tarefas ou casos. Selecione **Adicionar** para adicionar novas colunas à tabela da lista de casos. Selecione (para atualizar e selecionar (para remover a coluna da lista de casos nos cartões de coluna. **Nota:** • Se os atributos Exibir e Colunas forem fornecidos, os campos especificados em Colunas serão exibidos. • Se a primeira coluna for a coluna de referência, selecionar no registro do caso mostrará o erro no componente Exibição do caso.
Desativar redimensionamento de coluna	Opção para ajustar a largura da coluna. Por padrão, o redimensionamento de coluna está habilitado.
Registros por página	Opção para mostrar ou ocultar o número de registros que aparecem por padrão na lista de casos. O valor padrão é 20.
Ocultar erros	Opção para mostrar ou ocultar mensagens de erro para o usuário final no site de terceiros. Por padrão, ele mostra erros.
Ocultar quando vazio	Opção para mostrar ou ocultar o componente quando não houver casos a serem exibidos. Por padrão, ele mostra uma lista vazia quando não há casos. **Nota:** Esta propriedade é respeitada quando o componente é carregado inicialmente. Se nenhum registro correspondente for encontrado para pesquisas ou filtros de consulta posteriormente, um estado vazio será mostrado, independentemente do valor do atributo.

Manipulador de eventos no componente da lista de casos

Um componente aciona um evento quando uma determinada condição é atendida ou na interação do usuário. O evento pode ser usado para executar uma ação por meio de um código na página da Web 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.

Manipuladores de eventos no componente da lista de casos

Manipulador de eventos	Descrição	Carga
SN_EMBEDX_CASE_LIST#RECORD_SELECTED	Este evento é expedido quando um registro é selecionado. **Nota:** Se a primeira coluna for a coluna de referência, selecionar o registro do caso mostrará o erro no componente de exibição do caso.	tabela, record_sys_id
SN_EMBEDX_CASE_LIST#COMPONENT_READY	Esse evento é expedido quando um componente está pronto e utilizável.	Nenhum(a)
SN_EMBEDX_CASE_LIST#COMPONENT_ERROR	Este evento é expedido quando ocorre uma validação de propriedade ou um erro interno.	ErrorMessage, errorType

Código de amostra do componente da lista de casos

O código de amostra é fornecido para definir uma ação quando um evento é acionado. Atualize o código de amostra do seu caso de uso antes de incorporar o componente em sua página da web.

Código de amostra

```
{

'SN_EMBEDX_CASE_LIST#RECORD_SELECTED' : (e) => {

// This event is dispatched when a record is selected.

var {table, record_sys_id} = e.detail.payload;

// the logic to construct the URL for the Case View component. Add your portal URL here.

const caseViewURL = '/caseview?emb_table='+table+'&emb_recordid='+record_sys_id;

// Redirect to the Case view component page

open(caseViewURL,'_self');

},

'SN_EMBEDX_CASE_LIST#COMPONENT_READY' : (e) => {

// This event is dispatched when a component is ready and usable.

},

'SN_EMBEDX_CASE_LIST#COMPONENT_ERROR' : (e) => {

// This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;

console.log(errorMessage, errorType);

}
```

Componente de exibição do caso

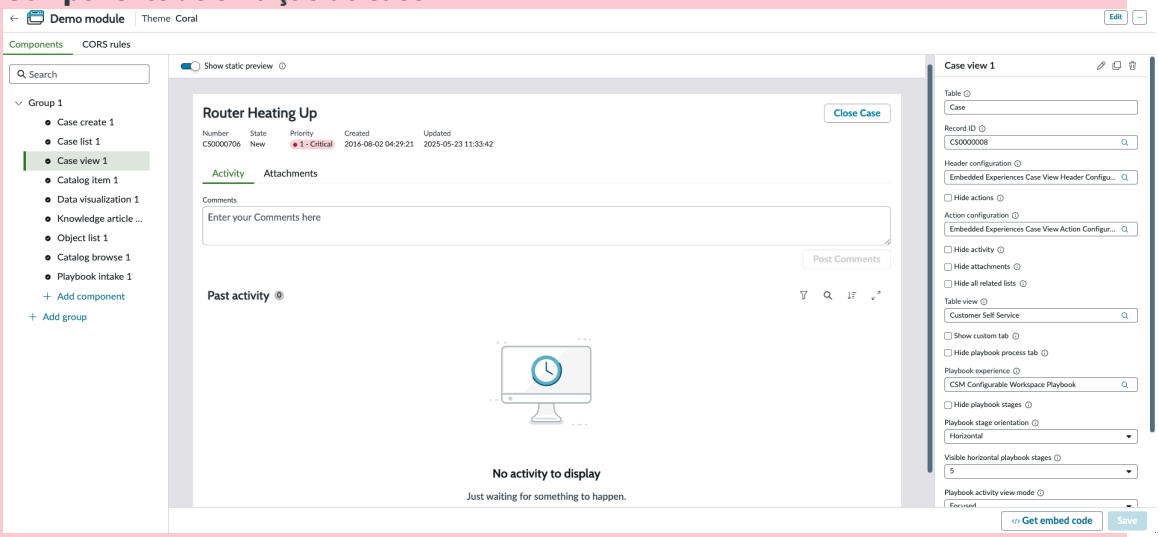
Exibe uma exibição detalhada de todas as atividades relacionadas ao caso que ajudam você a tomar decisões eficazes e a agir em um caso. Ele também exibe uma guia de atividade e uma guia Anexos para gestão de casos.

Você pode habilitar a experiência assistida do playbook no componente de exibição de caso em um registro de caso. Quando habilitado, ele adiciona uma guia Processo que exibe playbooks relevantes para o registro do caso. Habilitar um playbook simplifica fluxos de trabalho complexos, confirmando que os usuários seguem uma série predefinida de etapas para resolver qualquer caso.

O componente de exibição de caso inclui detalhes essenciais do caso, como número do caso, status, prioridade, criado em e atualizado pela última vez.

Nota:
Este componente pode mostrar os registros de qualquer tabela estendida de caso ou tabela de tarefa.

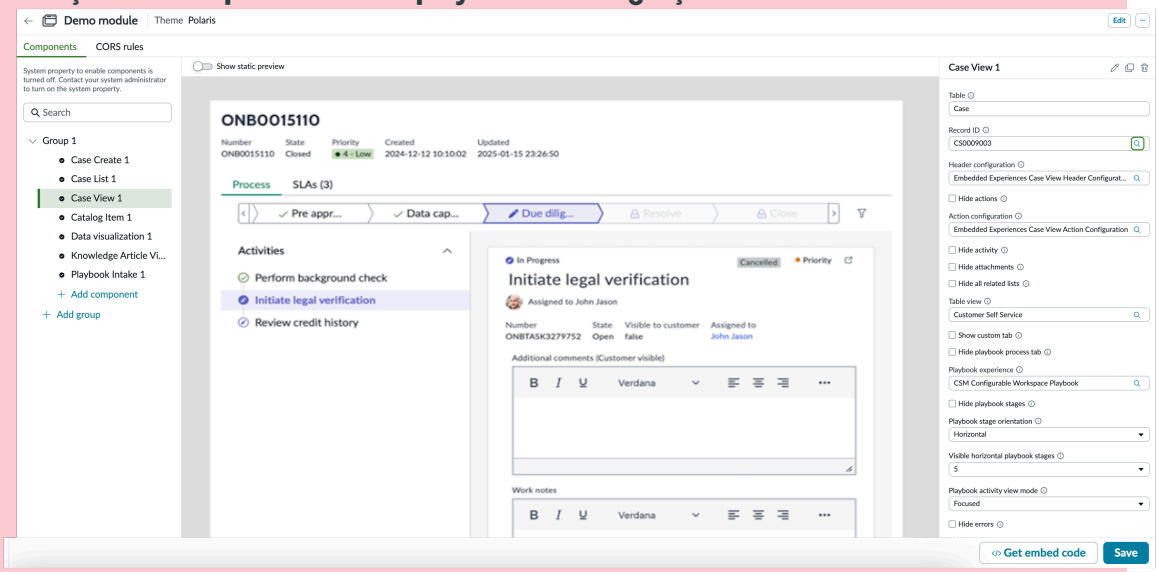
Componente de exibição do caso



Tradução automática

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

Exibição de caso para o caso do playbook de integração



Configure a instância do componente de exibição de caso

Configure a instância do componente de exibição de caso para que o usuário possa incorporá-la em seu site para acessar as atividades relacionadas ao caso diretamente no site.

Antes de Iniciar

Você deve ter a seguinte configuração para configurar a instância do componente de exibição de caso:

- Habilitar Integráveis na Web em sua instância. Para obter mais informações, consulte Ativar Integráveis na Web.
- Configure um URL personalizado como o URL da instância.
- Autentique o. ServiceNow Componentes que usam autenticação OpenID Connect (OIDC) ou não OIDC. Para obter mais informações, consulte Autentique o. ServiceNow Componentes que usam OIDC e Autenticação não OIDC para ServiceNow componentes.

Função necessária: sn_embeddable_core.emb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incorporáveis para web** > **Página inicial**.
2. Na página inicial, selecione Criar módulo ou Usar o módulo existente.
   Para obter mais informações sobre como criar um novo módulo, consulte Criar um módulo.
3. Na página do módulo, na guia Componentes, adicione uma instância de componente de exibição de caso a um grupo existente ou novo.
   Para obter mais informações sobre como criar um grupo e adicionar uma instância de componente, consulte Crie um grupo e adicione uma instância de componente.
4. **Opcional:** Alterne **Mostrar visualização estática** opção para ver uma representação visual de um componente quando uma visualização dinâmica não estiver disponível.

   Nota:
   Quando habilitado, todas as mudanças nas propriedades globais ou do componente não aparecem na guia Visualização em tempo real.

5. Configure as propriedades da instância do componente de exibição de caso.

Tradução automática

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

- A guia Visualização exibe dados em tempo real de acordo com as opções definidas nas propriedades do componente.
- Para obter uma descrição das propriedades do componente relacionadas à instância do componente de exibição do caso, consulte Propriedades do componente para o componente de exibição do caso.

6. Selecione **Regras do CORS** Para configurar as regras do CORS.
   Para obter mais informações sobre como configurar regras CORS, consulte Configure regras CORS (Compartilhamento de recursos entre origens) antes de incorporar ServiceNow componentes.
7. Selecione **Componentes** guia.
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, altere o escopo para **Componentes da Web para Atendimento ao cliente** para poder editar o registro.
8. Selecione **Obter código de incorporação** .
   Uma janela pop-up é exibida para exibir o código global e o código do componente.
9. Na guia Código global, revise o código gerado e selecione **Copiar código global** .
   Somente o código global deve ser adicionado uma vez à sua página da web de terceiros.

```
import { init , login , logout } from
 'https://demo.servicenow.com/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

await init({
 theme: '31bf91ae07203010e03948f78ad30095',  /* sys_id of the theme to use for the
 embeddable components in your website*/
 baseURL: 'https://demo.servicenow.com', /* Base URL of the instance to be used for the
 embeddable components in your website*/
 authCallback: getTokenCallBack, /* Function which returns the auth token for the current
 user, required for auth setup*/
 module: '2ab705a0ffa42210def0ffffffffff85', /* Demo module*/
 // cacheComponents:
 ["sn-embedx-case-form","sn-embedx-case-list","sn-embedx-case-view","sn-embedx-catalo
g-item-form","903894c1b742301035a36161de11a992","sn-embedx-kb-article-view","sn-embe
dx-playbook-intake"] /* Pre-caches resources for improved performance. Update component
 list as per your usage */
});
function getTokenCallBack() {
 var idToken; /* Get the id token for the current user */
 return Promise.resolve(idToken);
}
/* Uncomment below functions to handle login and logout once the user logs into your
 website */
// await login();
// await logout();
```

10. **Opcional:** Na guia Código do componente, deslize **Habilite o manipulador de eventos** comutador para lidar com eventos acionados pelas interações do usuário na página da web.

> **Nota:**
> Habilitar o manipulador de eventos também modifica o código do componente. Para obter mais informações sobre manipuladores de eventos em Integráveis na Web, consulte Manipulador de eventos no componente de exibição de caso aprimorado.

11. Na guia Código do componente, revise o código gerado e selecione **Copiar código do componente** .
    Este código gerado também inclui a configuração para manipuladores 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.

```
<!--
   Module: Demo module
   Group: Group 1
   Instance: Case view 1
-->
<sn-embedx-case-view
 table="sn_customerservice_case"
 table-view-for-related-list="4006fee3d7600200e5982cf65e6103de"
 header-configuration-id="1db45f9118520210f8775b8843daf927"
 action-configuration-id="b226535518520210f8775b8843daf9fb"
 playbook-stage-orientation="horizontal"
 visible-horizontal-playbook-stages="5"
 playbook-activity-view-mode="focused"
 sys-id="aa5ca024d7700200e5982cf65e61030e">
</sn-embedx-case-view>
<!--
 The component also includes the following additional properties:
 hide-activity
 hide-attachments
 hide-actions
 hide-all-related-lists
 show-custom-tab
 hide-errors
 hide-playbook-process-tab
 selected-playbook-context-id
 selected-stage-context-id
 selected-activity-context-id
 hide-playbook-stages
-->

<script type="module">
 import { getEmbeddables, setEvents, setProperties } from
 'https://demo.servicenow.com/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

 const snEmbedxCaseView = document.querySelector('sn-embedx-case-view');

 /* Uncomment this code for the default behaviour of the Case view component.

 // Get the record id and table from the current URL for a standard case.
 // Optionally, get playbook experience ID, playbook context ID, stage context ID,
 // and activity context ID for playbook case.
 const currentURL = new URL(window.location.href);
 const urlParams = new URLSearchParams(currentURL.search);
 const tableName = urlParams.get('emb_table');
 const sysRecordId = urlParams.get('emb_recordid');
 const playbookExperience = urlParams.get('emb_playbook_experience');
 const playbookContextId = urlParams.get('emb_playbook_context_id');
 const stageContextId = urlParams.get('emb_stage_context_id');
 const activityContextId = urlParams.get('emb_activity_context_id');

 // Update the sysId and table properties of the componentProperties object.
 // Optionally, update the playbook experience ID, playbook context ID,
 // stage context ID, and activity context ID for the playbook case view as well.
 setProperties(snEmbedxCaseView,{
  table:tableName,
  sysId:sysRecordId,
```

Tradução automática

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

```
 playbookExperience:playbookExperience,
 selectedPlaybookContextId:playbookContextId,
 selectedStageContextId:stageContextId,
 selectedActivityContextId:activityContextId
});
*/

getEmbeddables(["sn-embedx-case-view"]);

const eventHandlers = {
 'SN_EMBEDX_CASE_VIEW#COMPONENT_READY' : (e) => {
  // This event is dispatched when a component is ready and usable.
 },
 'SN_EMBEDX_CASE_VIEW#COMPONENT_ERROR' : (e) => {
  // This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.
  var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;
  console.log(errorMessage, errorType);
 },
 'SN_EMBEDX_CASE_VIEW#CASE_COMMENT_ADDED' : (e) => {
  // This event is dispatched when a comment is added in the activity stream.
 }
};

setEvents(snEmbedxCaseView, eventHandlers);
</script>
```

Resultado
Os códigos globais e de componente estão prontos para serem compartilhados com o administrador de terceiros para incorporar a instância do componente de exibição de caso em seu site de terceiros.

O que Fazer Depois
Incorporar a instância do componente de exibição de caso no site de terceiros

Incorporar a instância do componente de exibição de caso no site de terceiros

Incorpore o código global e o código do componente da instância do componente de exibição de caso que você configurou para permitir que seus clientes comecem a usar a instância do componente de exibição de caso em seu site de terceiros.

Antes de Iniciar
Você deve configurar a instância do componente de exibição de caso. Para obter informações, consulte. Configure a instância do componente de exibição de caso.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em seu site de terceiros, no arquivo HTML do site, cole o código global que você copiou.

> **Nota:**
> Somente o código global deve ser adicionado uma vez ao site de terceiros.

2. No arquivo HTML do seu site, cole o código do componente que você copiou.
3. **Opcional:** Abra o site ao qual você incorporou o componente para verificar se ele inicia a instância do componente de exibição de caso.

Tradução automática

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

Resultado
A instância do componente de exibição do caso aparece no site de terceiros.

Propriedades do componente para o componente de exibição do caso

As propriedades do componente permitem que você configure o comportamento da instância do componente de exibição de caso em um site de terceiros.

Propriedades do componente de exibição do caso

Propriedade do componente	Descrição
Tabela	Tabela da qual o caso ou a tarefa mostrada no componente de exibição do caso. Por padrão, este campo é definido como a tabela Caso [sn_customerservice_case]. **Nota:** O componente de exibição de caso pode mostrar os registros de qualquer tabela estendida de caso ou tabela de tarefa.
ID de registro	O identificador do sistema (sys_id) do registro da tabela especificada.
Configuração do cabeçalho	Exiba campos diferentes do registro no cabeçalho. Os detalhes exibidos no cabeçalho são definidos na tabela Configurações de cabeçalho de UX [sys_ux_header_config]. O rótulo padrão é Configuração do cabeçalho de exibição do caso de Experiências integradas e sys_id é (1db45f911852021 0f8775b8843daf927).
Ocultar ações	Opção para mostrar ou ocultar o botão de ação no cabeçalho. Por padrão, o cabeçalho exibe todas as ações.
Configuração de ação	Exiba diferentes ações disponíveis para o registro na Configuração de ações de UX [sys_ux_action_config]. O rótulo padrão é "Configuração de ação de exibição de caso do Embedded Experiences" e o sys_id é (b226535518520210f8775b8843daf9fb). **Nota:** Se o campo Configuração da ação estiver vazio, todas as ações ficarão ocultas.
Ocultar atividade	Opção para mostrar ou ocultar atividades anteriores associadas ao seu registro, começando com a mais recente. Por padrão, ele mostra a guia de atividade.
Ocultar anexos	Opção para mostrar ou ocultar a guia de anexo na exibição detalhada do caso. Por padrão, ele mostra a guia Anexo.
Ocultar todas as listas relacionadas	Opção para mostrar ou ocultar listas relacionadas na exibição detalhada do caso. Por padrão, ele mostra todas as listas relacionadas.
Exibição de tabela	A exibição de tabela é usada para identificar as listas relacionadas associadas ao 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.

Propriedades do componente de exibição do caso

Propriedade do componente	Descrição
Mostrar guia personalizada	Opção para mostrar ou ocultar guia personalizada. Por padrão, oculta a guia personalizada.
Ocultar guia de processo do playbook	Opção para ocultar a guia Processo que é exibida quando um playbook está disponível para o registro.
Playbook Experience	Selecione uma experiência de playbook a ser usada. Se não for selecionado, o Playbook Experience global será usado.
Ocultar fases do Playbook	Opção para ocultar fases do playbook para exibir as atividades da fase atual.
Orientação da fase do playbook	A orientação horizontal exibe fases do playbook horizontalmente e atividades verticalmente. A orientação vertical exibe fases do playbook verticalmente e atividades aninhadas em cada fase.
Fases horizontais visíveis do playbook	Exibe o número de fases visíveis no seletor de fases horizontal para o playbook sem rolar.
Modo de exibição de atividade do playbook	Modo de exibição para exibir atividades do playbook em um layout empilhado ou focado.
Ocultar erros	Opção para mostrar ou ocultar mensagens de erro para o usuário final no site de terceiros. Por padrão, ele mostra erros.

Manipulador de eventos no componente de exibição de caso aprimorado

Um componente aciona um evento quando uma determinada condição é atendida ou na interação do usuário. O evento pode ser usado para executar uma ação por meio de um código na página da Web de terceiros.

Eventos acionados pelo componente

Manipulador de eventos	Descrição	Carga
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#COMPONENT_READY	Esse evento é expedido quando um componente está pronto e utilizável.	Nenhum(a)
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#COMPONENT_ERROR	Este evento é expedido quando ocorre uma validação de	ErrorMessage, errorType

Tradução automática

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

Eventos acionados pelo componente

Manipulador de eventos	Descrição	Carga
	propriedade ou um erro interno.	
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#CASE_COMMENT_ADDED	Este evento é expedido quando um comentário é adicionado ao fluxo de atividades.	Nenhum(a)
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#RELATED_RECORD_SELECTED	Este evento é expedido quando um registro da lista relacionada é selecionado.	#record_sys_id,#reference_table, reference_#record_sys_id
Eventos adicionais		
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#ACTIVITY_SELECTED	Este evento é expedido quando uma atividade é selecionada.	PlaybookContextId, stageContextId, activityContextId
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#STAGE_SELECTED	Este evento é expedido quando uma fase é selecionada.	PlaybookContextId, stageContextId
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#FILTER_OPTION_SELECTED	Este evento é expedido quando uma opção de filtro é selecionada.	PlaybookContextId, item
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#ACTIVITY_STATE_CHANGED	Este evento é expedido quando o estado da atividade muda.	PlaybookContextId, stageContextId, activityContextId
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#OPEN_RECORD	Este evento é expedido quando um evento de registro aberto é disparado.	tabela, sys_id, parâmetros, consulta

Tradução automática

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

Eventos acionados pelo componente

Manipulador de eventos	Descrição	Carga
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#PLAYBOOK_EXPANDED	Este evento é expedido quando a divisa do playbook é expandida.	PlaybookContextId, updatedExpandState
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#UPDATE_SELECTION	Este evento é expedido quando uma atividade é concluída.	SeletedPlaybook, selectedStage, selectedActivity
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#OPEN_LIST	Este evento é expedido quando um evento de lista aberta é disparado.	ListTitle, query, disableInlineEditing, listView
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#USER_INTERACTION	Este evento é expedido quando o usuário interage com qualquer elemento no playbook.	PlaybookContextId, parentTable, parentRecord, stageName, stageTitle, stageState, activityTitle, activityContextId, associatedRecord, associatedTable
SN_EMBEDX_CASE_VIEW#FILTER_SELECTED	Este evento é expedido quando um filtro é selecionado.	PlaybookContextId, valor

Código de amostra para lidar com os eventos

O código de amostra é fornecido para definir uma ação quando um evento é acionado. Atualize o código de amostra do seu caso de uso antes de incorporar o componente em sua página da web.

Código de amostra

```
{

'SN_EMBEDX_CASE_VIEW#COMPONENT_READY' : (e) => {

// This event is dispatched when a component is ready and usable.

},

'SN_EMBEDX_CASE_VIEW#COMPONENT_ERROR' : (e) => {

// This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.
```

Tradução automática

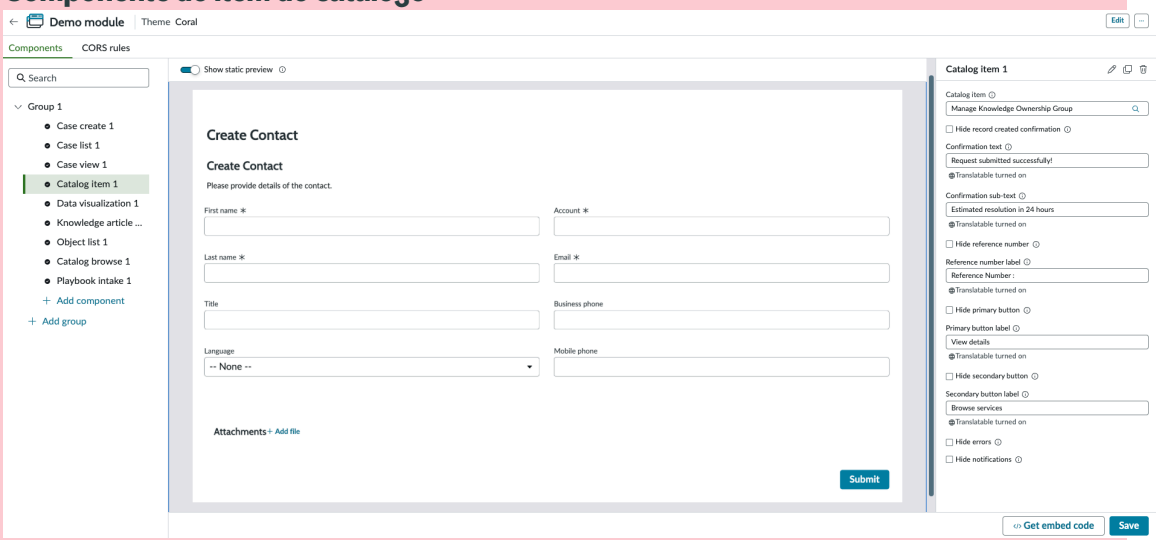
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

```
var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;

console.log(errorMessage, errorType);

},

'SN_EMBEDX_CASE_VIEW#CASE_COMMENT_ADDED' : (e) => {

// This event is dispatched when a comment is added in the activity stream.
'SN_EMBEDX_FULFILLER_CASE_VIEW#RELATED_RECORD_SELECTED' : (e) => {
    // This event is dispatched when a record of related list is selected.
    var {table, record_sys_id, reference_table, reference_record_sys_id} = e.detail.payload;
    var recordViewURL = '';
    if(reference_table){
        //the logic to construct the URL for the Case View component. Add your
        recordViewURL =#'/
recordview?emb_table='+reference_table+'&emb_recordid='+reference_record_sys_id;
    }
    else{
        //the logic to construct the URL for the Case View component. Add your
        recordViewURL =#'/recordview?emb_table='+table+'&emb_recordid='+record_sys_id;
    }
    // Redirect to the Record View component page
    open(recordViewURL,'_self');
}
```

Componente do item do catálogo

Exibe um formulário para solicitar um item ou serviço do seu site de terceiros. Um item do catálogo pode estar disponível em mais de um catálogo e categoria. Depois de enviar o formulário, uma solicitação é criada para que um aprovador aprove ou rejeite.

Componente do item do catálogo



Configure a instância do componente Item do catálogo

Configure a instância do componente Item do catálogo para que os usuários possam incorporá-la em seu site para solicitar um item ou serviço do site.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ter a seguinte configuração para configurar a instância do componente Item do catálogo:

- Habilitar Integráveis na Web em sua instância. Para obter mais informações, consulte Ativar Integráveis na Web.
- Configure um URL personalizado como o URL da instância.
- Autentique o. ServiceNow Componentes que usam autenticação OpenID Connect (OIDC) ou não OIDC. Para obter mais informações, consulte Autentique o. ServiceNow Componentes que usam OIDC e Autenticação não OIDC para ServiceNow componentes.

Função necessária: sn_embeddable_core.emb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incorporáveis para web** > **Página inicial**.
2. Na página inicial, selecione Criar módulo ou Usar o módulo existente.
   Para obter mais informações sobre como criar um módulo, consulte Criar um módulo.
3. Na página do módulo, na guia Componentes, adicione uma instância de componente do item do catálogo a um grupo existente ou novo.
   Para obter mais informações sobre como criar um grupo e adicionar uma instância de componente, consulte Crie um grupo e adicione uma instância de componente.
4. **Opcional:** Alterne **Mostrar visualização estática** opção para ver uma representação visual de um componente quando uma visualização dinâmica não estiver disponível.

   Nota:
   Quando habilitado, todas as mudanças nas propriedades globais ou do componente não aparecem na guia Visualização em tempo real.

5. Configure as propriedades da instância do componente do item do catálogo.
   - A guia Visualização exibe dados em tempo real de acordo com as opções definidas nas propriedades do componente.
   - Para obter uma descrição das propriedades do componente relacionadas à instância do componente Item do catálogo, consulte Propriedades do componente do item do catálogo.
6. Selecione **Regras do CORS** Para configurar as regras do CORS.
   Para obter mais informações sobre como configurar regras CORS, consulte Configure regras CORS (Compartilhamento de recursos entre origens) antes de incorporar ServiceNow componentes.
7. Selecione **Componentes** guia.
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, altere o escopo para **Componentes da Web para Atendimento ao cliente** para poder editar o registro.
8. Selecione **Obter código de incorporação** .
   Uma janela pop-up é exibida para exibir o código global e o código do componente.
9. Na guia Código global, revise o código gerado e selecione **Copiar código global** .
   O código global só deve ser adicionado uma vez à sua página da web de terceiros.

```
import { init , login , logout } from
 'https://demo.servicenow.com/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

await init({
 theme: '31bf91ae07203010e03948f78ad30095',  /* sys_id of the theme to use for the
 embeddable components in your website*/
```

Tradução automática

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

```
baseURL: 'https://demo.servicenow.com', /* Base URL of the instance to be used for the
embeddable components in your website*/
authCallback: getTokenCallBack, /* Function which returns the auth token for the current
user, required for auth setup*/
module: '2ab705a0ffa42210def0ffffffffff85', /* Demo module*/
// cacheComponents:
["sn-embedx-case-form","sn-embedx-case-list","sn-embedx-case-view","sn-embedx-catalo
g-item-form","903894c1b742301035a36161de11a992","sn-embedx-kb-article-view","sn-embe
dx-playbook-intake"] /* Pre-caches resources for improved performance. Update component
list as per your usage */
});
function getTokenCallBack() {
var idToken; /* Get the id token for the current user */
return Promise.resolve(idToken);
}
/* Uncomment below functions to handle login and logout once the user logs into your
website */
// await login();
// await logout();
```

10. **Opcional:** Na guia Código do componente, deslize **Habilite o manipulador de eventos** comutador para lidar com eventos acionados pelas interações do usuário na página da web.

> **Nota:**
> Habilitar o manipulador de eventos também modifica o código do componente. Para obter mais informações sobre manipuladores de eventos em Integráveis na Web, consulte Manipulador de eventos no componente Item do catálogo.

11. Na guia Código do componente, revise o código gerado e selecione **Copiar código do componente** . Este código gerado também inclui manipuladores de eventos.

```
<!--
  Module: Demo module
  Group: Group 1
  Instance: Catalog item 1
-->
<sn-embedx-catalog-item-form
sys-id="00766c3c67271300dbfdbb2d07415ae8"
confirmation-text="Request submitted successfully!"
confirmation-sub-text="Estimated resolution in 24 hours"
reference-number-label="Reference Number :"
primary-button-label="View details"
secondary-button-label="Browse services">
</sn-embedx-catalog-item-form>
<!--
The component also includes the following additional properties:
hide-reference-number
hide-primary-button
hide-secondary-button
hide-record-created-confirmation
hide-errors
hide-notifications
-->

<script type="module">
```

Tradução automática

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

```
import { getEmbeddables, setEvents, setProperties } from
'https://demo.servicenow.com/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

const snEmbedxCatalogItemForm =
document.querySelector('sn-embedx-catalog-item-form');

getEmbeddables(["sn-embedx-catalog-item-form"]);

const eventHandlers = {
 'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#COMPONENT_NOTIFICATION_SENT' : (e) => {
  // This event is dispatched when the component provides a notification for the end user.
  var {items} = e.detail.payload;
  console.log(items);
 },
 'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#COMPONENT_ERROR' : (e) => {
  // This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.
  var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;
  console.log(errorMessage, errorType);
 },
 'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#RECORD_CREATION_SUCCEEDED' : (e) => {
  // This event is dispatched if the record was successfully created.
  var {table, record_sys_id} = e.detail.payload;
  console.log(table, record_sys_id);
 },
 'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#BUTTON_CLICKED' : (e) => {
  // This event is dispatched if any button is clicked on the confirmation message.
  var {table, record_sys_id, button_variant} = e.detail.payload;
  var primaryURL =  '/caseview'; // Replace with the URL of the case view page
  var secondaryURL = '/browse'; // Replace with the URL of the secondary page

  if(button_variant == 'primary') {
   // Construct the URL for the Case View component with URL parameters
   const caseViewURL =
primaryURL+'?emb_table='+table+'&emb_recordid='+record_sys_id;
   open(caseViewURL,'_self'); // Open case record when primary button is clicked
  }
  else {
   // Open the Case View component in the same tab
   open(secondaryURL,'_self');
  }
 },
 'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#RECORD_CREATION_FAILED' : (e) => {
  // This event is dispatched if the record creation has failed.
 },
 'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#COMPONENT_READY' : (e) => {
  // This event is dispatched when a component is ready and usable.
 }
};

setEvents(snEmbedxCatalogItemForm, eventHandlers);
</script>
```

Resultado
Os códigos globais e de componente estão prontos para serem compartilhados com o administrador de terceiros para incorporar a instância do componente do item do catálogo em seu site 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.

O que Fazer Depois

Incorporar a instância do componente Item do catálogo no site de terceiros

Incorporar a instância do componente Item do catálogo no site de terceiros

Incorpore o código global e o código do componente da instância do componente do item do catálogo que você configurou para permitir que seus clientes comecem a usar a instância do componente do item do catálogo em seu site de terceiros.

Antes de Iniciar

Você deve configurar a instância do componente Item do catálogo. Para obter informações, consulte Configure a instância do componente Item do catálogo.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em seu site de terceiros, no arquivo HTML do site, cole o código global que você copiou.

> **Nota:**
> Somente o código global deve ser adicionado uma vez ao site de terceiros.

2. No arquivo HTML do seu site, cole o código do componente que você copiou.
3. **Opcional:** Abra o site no qual você incorporou o componente da Web para verificar se ele inicia a instância do componente Item do catálogo.

Resultado

A instância do componente Item do catálogo aparece no site de terceiros.

Propriedades do componente do item do catálogo

A propriedade do componente permite que você configure o comportamento da instância do componente Item do catálogo no site de terceiros.

Propriedades do componente do item do catálogo

Propriedade do componente	Descrição
Texto de confirmação	O texto aparece quando o caso é enviado com sucesso em um site de terceiros.
Subtexto de confirmação	O subtexto aparece quando o caso é enviado com sucesso em um site de terceiros.
Ocultar número de referência	Opção para mostrar ou ocultar o número de referência do registro na mensagem de confirmação. Por padrão, ele mostra o número de referência.
Rótulo do número de referência	Rótulo de exibição do número de referência na mensagem de confirmação.
Ocultar botão primário	Opção para mostrar ou ocultar um botão primário na mensagem de confirmação. Por padrão, ele mostra o botão primário.
Rótulo do botão principal	Rótulo de exibição de um botão primário na mensagem de confirmação. O texto padrão é Exibir 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.

Propriedades do componente do item do catálogo

Propriedade do componente	Descrição
Ocultar botão secundário	Opção para mostrar ou ocultar um botão secundário na mensagem de confirmação. Por padrão, ele mostra o botão secundário.
Rótulo do botão secundário	Rótulo de exibição de um botão secundário na mensagem de confirmação.
Item do catálogo	O identificador do sistema (sys_id) do item do catálogo da tabela Produtor de registro [sc_cat_item_producer]. O rótulo padrão é Criar contato e sys_id é *56c62944c30102003d3b7bfaa2d3ae36*.
Ocultar confirmação de criação de registro	Opção para mostrar ou ocultar uma mensagem de confirmação quando um registro é enviado. Por padrão, ele mostra a mensagem de confirmação do registro.
Ocultar erros	Opção para mostrar ou ocultar mensagens de erro para o usuário final no site de terceiros. Por padrão, ele mostra erros.
Ocultar notificação	Opção para mostrar ou ocultar notificações de componente. Por padrão, ele mostra notificação.

Código de amostra do componente Item do catálogo

O código de amostra é fornecido para definir uma ação quando um evento é acionado. Atualize o código de amostra do seu caso de uso antes de incorporar o componente em sua página da web.

Código de amostra

```
{

'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#COMPONENT_NOTIFICATION_SENT' : (e) => {

// This event is dispatched when the component provides a notification for the end user.

var {items} = e.detail.payload;

console.log(items);

},

'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#COMPONENT_ERROR' : (e) => {

// This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.

var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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.log(errorMessage, errorType);
},
'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#RECORD_CREATION_SUCCEEDED' : (e) => {
// This event is dispatched if the record was successfully created.
var {table, record_sys_id} = e.detail.payload;
console.log(table, record_sys_id);
},
'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#BUTTON_CLICKED' : (e) => {
// This event is dispatched if any button is clicked on the confirmation message.
var {table, record_sys_id, button_variant} = e.detail.payload;
var primaryURL = '/caseview'; // Replace with the URL of the case view page
var secondaryURL = '/browse'; // Replace with the URL of the secondary page


if(button_variant == 'primary') {
// Construct the URL for the Case View component with URL parameters
const caseViewURL = primaryURL+'?emb_table='+table+'&emb_recordid='+record_sys_id;
open(caseViewURL,'_self'); // Open case record when primary button is clicked
}
else {
// Open the Case View component in the same tab
open(secondaryURL,'_self');
}
},
'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#RECORD_CREATION_FAILED' : (e) => {
// This event is dispatched if the record creation has failed.
},
'SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM#COMPONENT_READY' : (e) => {
// This event is dispatched when a component is ready and usable.
```

Tradução automática

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

```
}
```

Manipulador de eventos no componente Item do catálogo

Um componente aciona um evento quando uma determinada condição é atendida ou na interação do usuário. O evento pode ser usado para executar uma ação por meio de um código na página da Web de terceiros.

Manipuladores de eventos no componente Item do catálogo

Manipulador de eventos	Descrição	Carga
SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM #COMPONENT_READY	Esse evento é expedido quando um componente está pronto e utilizável.	N/D
SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM #COMPONENT_ERROR	Este evento é expedido quando ocorre uma validação de propriedade ou um erro interno.	ErrorMessage, errorType
SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM #BUTTON_CLICKED	Este evento será expedido se qualquer botão for selecionado na mensagem de confirmação.	record_sys_id, button_variant
SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM #RECORD_CREATION_SUCCEEDED	Este evento é expedido quando o registro é criado com sucesso.	tabela, record_sys_id
SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM #RECORD_CREATION_FAILED	Este evento é expedido quando há uma falha ao criar o registro.	N/D
SN_EMBEDX_CATALOG_ITEM_FORM #COMPONENT_NOTIFICATION_SENT	Este evento é expedido quando o componente envia uma notificação ao usuário final.	itens

Componente de visualização de dados

Permite que você exiba uma representação gráfica de informações de qualquer ServiceNow tabela, usando elementos visuais, como pontuação única, gráfico de pizza, rosca e meia rosca. Use este componente para monitorar atividades relacionadas a casos, incidentes e assim por diante, que podem ajudar você a tomar decisões com base nas informações mostradas.

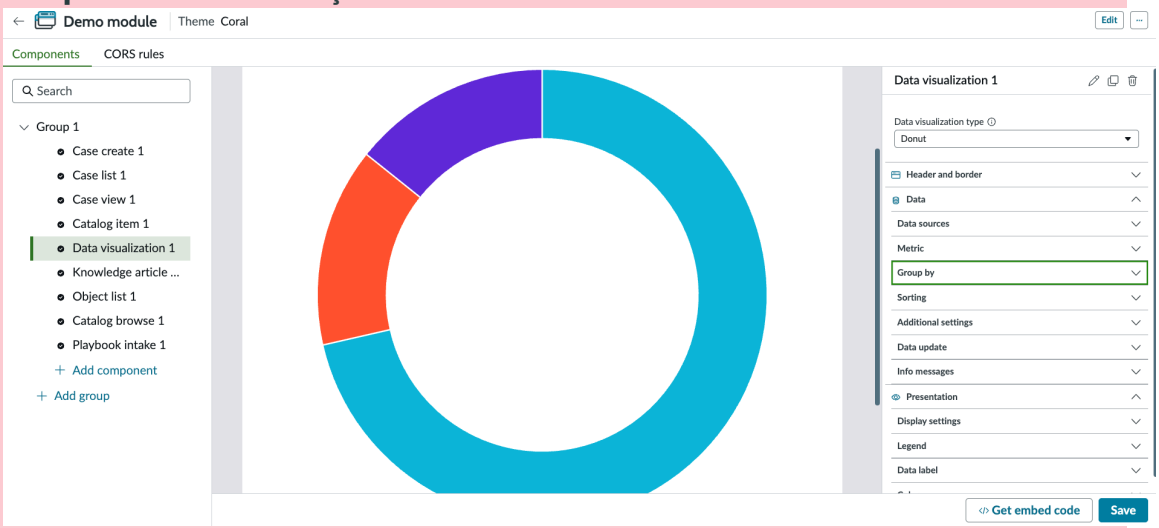
A seguir estão os elementos visuais que você pode incorporar em sua página da web para exibir informações:

- Pontuação única: Um tipo de visualização que permite criar uma visualização de pontuação única.
- Gráfico de pizza: Exibe segmentos de dados individuais que fazem parte de um todo. Ele ajuda você a comparar diferentes partes de dados conforme elas se relacionam entre si.
- Donut: Exibe informações semelhantes a um gráfico de pizza, mas inclui um espaço vazio no centro dos dados para exibir o valor total.
- Semi donut: Exibe informações em uma exibição de 180 graus e se encaixa em uma área menor do que um gráfico de donut completo.

Tradução automática

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



Configure a instância do componente de visualização de dados

Configure a instância do componente de visualização de dados para que os usuários possam incorporá-la em seu site para exibir informações na forma de pontuação única, gráfico de pizza, gráfico de rosca ou gráfico semirosca diretamente de qualquer um ServiceNow tabela.

Antes de Iniciar

Você deve ter a seguinte configuração para configurar a instância do componente de visualização de dados:

- Habilitar Integráveis na Web em sua instância. Para obter mais informações, consulte Ativar Integráveis na Web.
- Configure um URL personalizado como o URL da instância.
- Autentique o. ServiceNow Componentes que usam autenticação OpenID Connect (OIDC) ou não OIDC. Para obter mais informações, consulte Autentique o. ServiceNow Componentes que usam OIDC e Autenticação não OIDC para ServiceNow componentes.

Função necessária: sn_embeddable_core.emb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incorporáveis para web** > **Página inicial**.
2. Na página inicial, selecione Criar módulo ou Usar o módulo existente.
   Para obter mais informações sobre como criar um novo módulo, consulte Criar um módulo.
3. Na página do módulo, na guia Componentes, adicione uma instância de componente de visualização de dados a um grupo existente ou novo.
   Para obter mais informações sobre como criar um grupo e adicionar uma instância de componente, consulte Crie um grupo e adicione uma instância de componente.
4. Configure as propriedades da instância do componente de visualização de dados.
   - A guia Visualização exibe dados em tempo real de acordo com as opções definidas nas propriedades do componente.
   - Para obter uma descrição das propriedades do componente relacionadas à instância do componente de visualização de dados, consulte Propriedades do componente de visualização de dados.
5. Selecione **Regras do CORS** Para configurar as regras do CORS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configurar regras CORS, consulte Configure regras CORS (Compartilhamento de recursos entre origens) antes de incorporar ServiceNow componentes.

6. Selecione **Componentes** guia.
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, altere o escopo para **Componentes da Web para Atendimento ao cliente** para poder editar o registro.
7. Selecione **Obter código de incorporação** .
   Uma janela pop-up é exibida para exibir o código global e o código do componente.
8. Na guia Código global, revise o código gerado e selecione **Copiar código global** .
   O código global só deve ser adicionado uma vez à sua página da web de terceiros.

```
import { init , login , logout } from
 'https://demo.servicenow.com/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

await init({
 theme: '31bf91ae07203010e03948f78ad30095',  /* sys_id of the theme to use for the
 embeddable components in your website*/
 baseURL: 'https://demo.servicenow.com', /* Base URL of the instance to be used for the
 embeddable components in your website*/
 authCallback: getTokenCallBack, /* Function which returns the auth token for the current
 user, required for auth setup*/
 module: '2ab705a0ffa42210def0ffffffffff85', /* Demo module*/
 // cacheComponents:
 ["sn-embedx-case-form","sn-embedx-case-list","sn-embedx-case-view","sn-embedx-catalo
g-item-form","903894c1b742301035a36161de11a992","sn-embedx-kb-article-view","sn-embe
dx-playbook-intake"] /* Pre-caches resources for improved performance. Update component
 list as per your usage */
});
function getTokenCallBack() {
 var idToken; /* Get the id token for the current user */
 return Promise.resolve(idToken);
}
/* Uncomment below functions to handle login and logout once the user logs into your
 website */
// await login();
// await logout();
```

9. **Opcional:** Na guia Código do componente, deslize **Habilite o manipulador de eventos** comutador para lidar com eventos acionados pelas interações do usuário no site.

> **Nota:**
> Habilitar o manipulador de eventos também modifica o código do componente. Para obter mais informações sobre manipuladores de eventos em Integráveis na Web, consulte Manipulador de eventos no componente de visualização de dados.

10. Na guia Código do componente, revise o código gerado e selecione **Copiar código do componente** .
    O código do componente gerado também inclui configurações para manipuladores de eventos e um gráfico de rosca.

```
<!--
   Module: Demo module
   Group: Group 1
   Instance: Data visualization 1
-->
<sn-embedx-visualization-donut
```

Tradução automática

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

```
 sort-by="value"
 data-labels-type="value"
 data-sources='[{"allowRealTime":true,"dataCategories":["trend","group","simple"],"filterQuery":"active=true^sys_updated_onONLast 7
 days@javascript:gs.beginningOfLast7Days()@javascript:gs.endOfLast7Days()","id":"dGFibGVzbl9jdXN0b21lcnNlcnZpY2VfY2FzZTE3MjU0MjYxODczODc=","isDatabaseView":false,"label":"Case","preferredVisualizations":["d24d53f60350de7a652caf3188a46ed2"],"reportSourceSysId":null,"sourceType":"table","tableOrViewName":"sn_customerservice_case"}]'
 metrics='[{"aggregateFunction":"COUNT","axisId":"primary","dataSource":"dGFibGVzbl9jdXN0b21lcnNlcnZpY2VfY2FzZTE3MjU0MjYxODczODc=","id":"ZEdGaWJHVnpibDlqZFhOMGIyMWxjbk5sY25acFkyVmZZMkZ6WlRFM01qVTBNall4T0Rjek9EYz0xNzI1NDI2MTg4NjYx","numberFormat":{"customFormat":false}}]'
 group-by='[{"disableRanges":false,"groupBy":[{"dataSource":"dGFibGVzbl9jdXN0b21lcnNlcnZpY2VfY2FzZTE3MjU0MjYxODczODc=","groupByField":"state","isChoice":true,"isPaBucket":false,"isRange":false}],"hideZeroValues":true,"maxNumberOfGroups":"ALL","numberOfGroupsBasedOn":"NO_OF_GROUP_BASED_ON_PER_METRIC","showOthers":false}]'
 additional-group-by-config='[]'
 truncation-type="end"
 show-register
 register-position="bottom"
 register-orientation="horizontal"
 legend-horizontal-alignment="center"
 color-config='{"type":"default"}'
 show-header
 sort-by-order="desc"
 empty-state-illustration="no-data"
 empty-state-heading="No data available."
 empty-state-heading-level="3"
 empty-state-content="There are no scores available for the selected criteria. Contact your admin for more info."
 empty-state-alignment="vertical-centered"
 number-of-periods="3"
 period="M">
</sn-embedx-visualization-donut>
<!--
 The component also includes the following additional properties:
 show-border
 drilldown-label
 show-data-labels
 max-label-size
 show-register-on-same-line
 show-register-value
 legend-max-item-width
 legend-expand-to-fit
 show-register-percentage
 wrap-title
 show-header-separator
 header-title
 description
 refresh-request
 show-additional-group-by-selector
 show-metric-label
 show-total-value
 enable-click-and-stay
 show-data-table
 enable-custom-empty-state
 apply-date-range
```

Tradução automática

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

```
 show-absolute-period
 score-type
 start-time
 end-time
 use-current-date-for-end
-->

<script type="module">
 import { getEmbeddables, setEvents, setProperties } from
 'https://demo.servicenow.com/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

 const snEmbedxVisualizationDonut =
 document.querySelector('sn-embedx-visualization-donut');

 getEmbeddables(["sn-embedx-visualization-donut"]);

 const eventHandlers = {
  'NOW_VIS_WRAPPER#PROPERTY_OVERRIDE' : (e) => {
   // Dispatched when the visualization overrides its property. For example when the user
 selects a different group by from the alternative group by selection
   var {properties} = e.detail.payload;
   console.log(properties);
  },
  'NOW_VIS_WRAPPER#SELECTED' : (e) => {
   // Dispatched when the user selects/de-selects element on data visualizations, typically to
 filter other content on the page
   var {title, type, isSelected, params, data} = e.detail.payload;
   console.log(title, type, isSelected, params, data);
  },
  'NOW_VIS_WRAPPER#CLICKED' : (e) => {
   // Dispatched when the visualization is clicked
   var {title, type, params, data} = e.detail.payload;
   console.log(title, type, params, data);
  }
 };

 setEvents(snEmbedxVisualizationDonut, eventHandlers);
</script>
```

Resultado
Os códigos globais e de componente estão prontos para serem compartilhados com o administrador de terceiros para incorporar a instância do componente de visualização de dados em seu site de terceiros.

O que Fazer Depois
Incorporar a instância do componente de visualização de dados no site de terceiros

Incorporar a instância do componente de visualização de dados no site de terceiros

Incorpore o código global e o código do componente da instância do componente de visualização de dados que você configurou para permitir que seus clientes comecem a usar a instância do componente de visualização de dados em seu site de terceiros.

Antes de Iniciar
Você deve configurar a instância do componente de visualização de dados. Para obter informações, consulte Configure a instância do componente de visualização de 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.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em seu site de terceiros, no arquivo HTML do site, cole o código global que você copiou.

   Nota:
   Somente o código global deve ser adicionado uma vez ao site de terceiros.

2. No arquivo HTML do seu site, cole o código do componente que você copiou.
3. **Opcional:** Abra o site no qual você incorporou o componente para verificar se ele inicia a instância do componente de visualização de dados.

Resultado

A instância do componente de Visualização de dados aparece no site de terceiros.

Propriedades do componente de visualização de dados

As propriedades do componente permitem que você configure o comportamento da instância do componente de visualização de dados no site de terceiros.

Componente de visualização de dados: Propriedades de gráficos de rosca, semirosca e pizza

Propriedade do componente	Descrição
Tipo de visualização de dados	Tipo de exibição do gráfico de visualização de dados para o componente.
Mostrar cabeçalho	Opção para exibir o cabeçalho de visualização, incluindo título e ícones.
Mostrar separador de cabeçalho	Opção para exibir uma linha separando o cabeçalho do restante do componente.
Título do Gráfico	Título da visualização.
Descrição	Descrição do seu componente.
Encapsular título	Opção para encapsular títulos longos em uma segunda linha. Se desmarcada, serão exibidas reticências para truncar o título longo.
Mostrar borda	Opção para exibir uma linha ao redor do componente.
Classificar por	Classifica grupos ou categorias na ordem especificada. Atualmente, você pode classificar por valor ou nome.
Classificar por ordem	Classifica grupos ou categorias em ordem crescente ou decrescente.
Mostrar valor total	Opção para mostrar o valor total. Este campo não se aplica ao gráfico de pizza.
Mostrar rótulo de métrica	Opção para mostrar o rótulo da métrica. Este campo não se aplica ao gráfico de pizza.
Detalhar rótulo	Texto exibido na dica da ferramenta para ajudar os usuários a entender o que acontecerá ao selecionar.

Tradução automática

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

Componente de visualização de dados: Propriedades de gráficos de rosca, semirosca e pizza

Propriedade do componente	Descrição
Mostrar ponto de dados selecionado	Opção para mostrar o ponto de dados que foi selecionado. É comumente usado quando o gráfico funciona como um filtro.
Atualização solicitada	Um valor que aciona uma atualização de dados. A atualização ocorrerá somente se o novo valor desta propriedade for diferente do anterior.
Mostrar legenda	Opção para exibir a legenda.
Mostrar valor de legenda	Opção para exibir o valor correspondente à área do gráfico em que você passa o mouse. O valor é exibido como uma dica de ferramenta e na legenda do gráfico.
Posição da legenda	Posição da legenda em relação ao gráfico. Atualmente, você pode definir o local como Acima, Abaixo, Direita ou Esquerda.
Orientação da legenda	A orientação da legenda. Atualmente, você define horizontal ou vertical.
Alinhamento horizontal	O alinhamento horizontal dos elementos na legenda. Atualmente, você pode defini-lo como início, centro ou término
Largura máxima do item da legenda, px	Define o número de pixels após o qual o item da legenda será truncado.
Expandir legenda verticalmente	Opção que permite que a legenda seja expandida conforme necessário para ajustar o conteúdo sem rolar, em vez de ser limitada a duas linhas.
Mostrar rótulos de dados	Opção para exibir a pontuação de cada ponto de dados.
Definir tipo de cor	Determina a cor do gráfico. Você pode definir o tipo de cor como Padrão, paleta de cores ou cor de elemento fixo.

Componente de visualização de dados: Formulário de propriedades de pontuação única

Propriedade do componente	Descrição
Tipo de visualização de dados	Tipo de exibição do gráfico de visualização de dados para o componente.
Mostrar cabeçalho	Opção para exibir o cabeçalho de visualização, incluindo título e ícones.
Mostrar separador de cabeçalho	Opção para exibir uma linha separando o cabeçalho do restante do componente.
Título do Gráfico	Título do gráfico de visualização.
Descrição	Descrição do seu componente.
Encapsular título	Opção para encapsular títulos longos em uma segunda linha. Se desmarcada, serão exibidas reticências para truncar o título longo.
Mostrar borda	Opção para exibir uma linha ao redor do componente.
Classificar por	Classifica grupos ou categorias na ordem especificada. Atualmente, você pode classificar por valor ou nome.
Classificar por ordem	Classifica grupos ou categorias em ordem crescente ou 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.

Componente de visualização de dados: Formulário de propriedades de pontuação única

Propriedade do componente	Descrição
Mostrar valor total	Opção para mostrar o valor total.
Mostrar rótulo de métrica	Opção para exibir o rótulo da métrica.
Mostrar hora de atualização da pontuação	Opção para exibir a hora da última atualização da pontuação única.
Exibir 0 quando não houver dados disponíveis	Opção para exibir o formato quando não houver valor no conjunto de dados ou na configuração selecionada.
Atualização solicitada	Um valor que aciona uma atualização de dados. A atualização ocorrerá somente se o novo valor desta propriedade for diferente do anterior.
Tamanho da pontuação	Tamanho da pontuação. Atualmente, você pode definir o tamanho como automático, xs, s, m, l, xl ou xxl.
Ícone de pontuação	Um ícone deve ser mostrado na frente do valor da pontuação. Você pode pesquisar a partir das imagens disponíveis ou carregar imagens personalizadas.
Alinhamento	Ícone Adicionar a ser mostrado na frente do valor da pontuação
Definir tipo de cor	Determina a cor do gráfico. Você pode definir o tipo de cor como padrão ou cor única.

Manipulador de eventos no componente de visualização de dados

Um componente aciona um evento quando uma determinada condição é atendida ou na interação do usuário. O evento pode ser usado para executar uma ação por meio de um código na página da Web de terceiros.

Manipuladores de eventos no componente de visualização de dados

Manipulador de eventos	Descrição	Carga
NOW_VIS_WRAPPER#PROPERTY_OVERRIDE	Este evento é expedido quando a visualização substitui sua propriedade. Por exemplo, quando o usuário seleciona um grupo diferente por na seleção Grupo alternativo por.	propriedades
NOW_VIS_WRAPPER#SELECTED	Este evento é expedido quando o usuário seleciona o elemento de seleção de pedido nas visualizações de dados, normalmente para filtrar outro conteúdo na página.	Título, tipo, isSelected, parâmetros, dados
NOW_VIS_WRAPPER#CLICKED	Este evento é expedido quando a visualização é selecionada.	título, tipo, parâmetros, 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.

Código de amostra para o componente de visualização de dados

O código de amostra é fornecido para definir uma ação quando um evento é acionado. Atualize o código de amostra do seu caso de uso antes de incorporar o componente em sua página da web.

Código de amostra

```
{

'NOW_VIS_WRAPPER#PROPERTY_OVERRIDE' : (e) => {

// Dispatched when the visualization overrides its property. For example when the user selects
 a different group by from the alternative group by selection

var {properties} = e.detail.payload;

console.log(properties);

},

'NOW_VIS_WRAPPER#SELECTED' : (e) => {

// Dispatched when the user selects/de-selects element on data visualizations, typically to
 filter other content on the page

var {title, type, isSelected, params, data} = e.detail.payload;

console.log(title, type, isSelected, params, data);

},

'NOW_VIS_WRAPPER#CLICKED' : (e) => {

// Dispatched when the visualization is clicked

var {title, type, params, data} = e.detail.payload;

console.log(title, type, params, data);

}
```

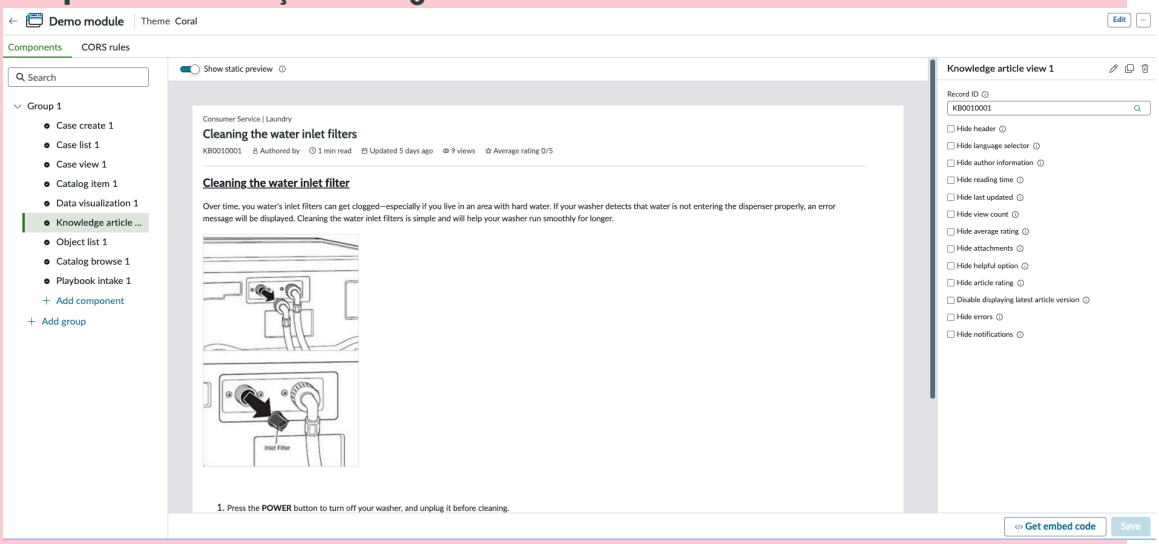
Componente de exibição do artigo de conhecimento

Exibe artigos de conhecimento junto com os principais detalhes, como título, conteúdo, autor, contagem de exibições, tempo de leitura, e outros. Você também pode classificar o artigo e alternar o idioma de acordo com sua localidade preferencial.

Tradução automática

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



Configure a instância do componente de exibição de artigo de conhecimento

Configure a instância do componente de exibição de artigo de conhecimento para que os usuários possam incorporá-lo em seu site para acessar artigos de conhecimento diretamente do site.

Antes de Iniciar

Você deve ter a seguinte configuração para configurar a instância do componente de exibição de artigo de conhecimento:

- Habilitar Integráveis na Web em sua instância. Para obter mais informações, consulte Ativar Integráveis na Web.
- Configure um URL personalizado como o URL da instância.
- Autentique o. ServiceNow Componentes que usam autenticação OpenID Connect (OIDC) ou não OIDC. Para obter mais informações, consulte Autentique o. ServiceNow Componentes que usam OIDC e Autenticação não OIDC para ServiceNow componentes.

Função necessária: sn_embeddable_core.emb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incorporáveis para web** > **Página inicial**.
2. Na página inicial, selecione Criar módulo ou Usar o módulo existente.
   Para obter mais informações sobre como criar um novo módulo, consulte Criar um módulo.
3. Na página do módulo, na guia Componentes, adicione uma instância de componente de exibição de artigo de conhecimento a um grupo existente ou novo.
   Para obter mais informações sobre como criar um grupo e adicionar uma instância de componente, consulte Crie um grupo e adicione uma instância de componente.
4. **Opcional:** Alterne **Mostrar visualização estática** opção para ver uma representação visual de um componente quando uma visualização dinâmica não estiver disponível.

   Nota:
   Quando habilitado, todas as mudanças nas propriedades globais ou do componente não aparecem na guia Visualização em tempo real.

5. Configure as propriedades da instância do componente de exibição do artigo de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 guia Visualização exibe dados em tempo real de acordo com as opções definidas nas propriedades do componente.
- Para obter uma descrição das propriedades do componente relacionadas à instância do componente Artigo de conhecimento, consulte Propriedades do componente para a exibição do artigo de conhecimento.

6. Selecione **Regras do CORS** Para configurar as regras do CORS.
   Para obter mais informações sobre como configurar regras CORS, consulte Configure regras CORS (Compartilhamento de recursos entre origens) antes de incorporar ServiceNow componentes.
7. Selecione **Componentes** guia.
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, altere o escopo para **Componentes da Web para Atendimento ao cliente** para poder editar o registro.
8. Selecione **Obter código de incorporação** .
   Uma janela pop-up é exibida para exibir o código global e o código do componente.
9. Na guia Código global, revise o código gerado e selecione **Copiar código global** .
   Somente o código global deve ser adicionado uma vez à sua página da web de terceiros.

```
import { init , login , logout } from
 'https://demo.servicenow.com/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

await init({
 theme: '31bf91ae07203010e03948f78ad30095',  /* sys_id of the theme to use for the
 embeddable components in your website*/
 baseURL: 'https://demo.servicenow.com', /* Base URL of the instance to be used for the
 embeddable components in your website*/
 authCallback: getTokenCallBack, /* Function which returns the auth token for the current
 user, required for auth setup*/
 module: '2ab705a0ffa42210def0ffffffffff85', /* Demo module*/
 // cacheComponents:
 ["sn-embedx-case-form","sn-embedx-case-list","sn-embedx-case-view","sn-embedx-catalo
g-item-form","903894c1b742301035a36161de11a992","sn-embedx-kb-article-view","sn-embe
dx-playbook-intake"] /* Pre-caches resources for improved performance. Update component
 list as per your usage */
});
function getTokenCallBack() {
 var idToken; /* Get the id token for the current user */
 return Promise.resolve(idToken);
}
/* Uncomment below functions to handle login and logout once the user logs into your
 website */
// await login();
// await logout();
```

10. **Opcional:** Na guia Código do componente, deslize **Habilite o manipulador de eventos** comutador para lidar com eventos acionados pelas interações do usuário na página da web.

> **Nota:**
> Habilitar o manipulador de eventos também modifica o código do componente. Para obter mais informações sobre manipuladores de eventos em Integráveis na Web, consulte Manipulador de eventos no componente de exibição de artigo de conhecimento.

11. Na guia Código do componente, revise o código gerado e selecione **Copiar código do componente** .
    Este código gerado também inclui manipuladores 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.

```
<!--
   Module: Demo module
   Group: Group 1
   Instance: Knowledge article view 1
-->
<sn-embedx-kb-article-view
 record-id="9d25b5b8dbd92200d75270f5bf96198b"></sn-embedx-kb-article-view>
<!--
 The component also includes the following additional properties:
 hide-header
 hide-reading-time
 hide-last-updated
 hide-view-count
 hide-average-rating
 hide-attachments
 hide-author-information
 hide-star-rating-action
 hide-language-selector
 disable-displaying-latest-article-version
 hide-errors
 hide-notifications
-->

<script type="module">
 import { getEmbeddables, setEvents, setProperties } from
 'https://demo.servicenow.com/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

 const snEmbedxKbArticleView = document.querySelector('sn-embedx-kb-article-view');

 getEmbeddables(["sn-embedx-kb-article-view"]);

 const eventHandlers = {
  'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#COMPONENT_READY' : (e) => {
   // This event is dispatched when a component is ready and usable.
  },
  'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#LINK_CLICKED' : (e) => {
   // This event is dispatched when a record link has been clicked inside article body
   var {table, sys_id} = e.detail.payload;
   console.log(table, sys_id);
  },
  'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#LANGUAGE_DROPDOWN_CLICKED' : (e) =>
 {
   // This event is dispatched when language dropdown selection is clicked
   var {articleID} = e.detail.payload;

   // Set properties for the knowledge article view
   setProperties(snEmbedxKbArticleView, {recordId: articleID});

  },
  'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#NOTIFICATION_LINK_CLICKED' : (e) => {
   // This event is dispatched when link present on notification has been clicked
   var {table, sys_id} = e.detail.payload;

   if(table == 'kb_knowledge') {
    // Set properties for the knowledge article view
    setProperties(snEmbedxKbArticleView, {recordId: sys_id});
```

Tradução automática

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

```
  }
 },
 'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#RATING_CLICKED' : (e) => {
  // This event is dispatched when rating is provided for the article
  var {rating} = e.detail.payload;
  console.log(rating);
 },
 'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#COMPONENT_ERROR' : (e) => {
  // This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.
  var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;
  console.log(errorMessage, errorType);
 }
};

setEvents(snEmbedxKbArticleView, eventHandlers);
</script>
```

Resultado
Os códigos globais e de componente estão prontos para serem compartilhados com o administrador de terceiros para incorporar a instância do componente de exibição de artigo de conhecimento em seu site de terceiros.

O que Fazer Depois
Incorporar a instância do componente de exibição do artigo de conhecimento

Incorporar a instância do componente de exibição do artigo de conhecimento

Incorpore o código global e o código do componente da instância de exibição do artigo de conhecimento que você configurou para permitir que seus clientes comecem a usar a instância do componente de exibição do artigo de conhecimento em seu site de terceiros.

Antes de Iniciar
Você deve configurar a instância do componente de exibição de artigo de conhecimento. Para obter informações, consulte Configure a instância do componente de exibição de artigo de conhecimento.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em seu site de terceiros, no arquivo HTML do site, cole o código global que você copiou.

> **Nota:**
> Somente o código global deve ser adicionado uma vez ao site de terceiros.

2. No arquivo HTML do seu site, cole o código do componente que você copiou.
3. **Opcional:** Abra o site no qual você incorporou o componente da Web para verificar se ele inicia a instância do componente de exibição do artigo de conhecimento.

Resultado
A instância do componente de exibição do artigo de conhecimento aparece no site de terceiros.

Propriedades do componente para a exibição do artigo de conhecimento

A propriedade do componente permite que você configure o comportamento da instância do componente de exibição do artigo de conhecimento no site 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.

Propriedades de exibição do artigo de conhecimento

Propriedade do componente	Descrição
ID de registro	SYS ID do registro.
Ocultar cabeçalho	Opção para mostrar ou ocultar o cabeçalho do artigo e seus componentes.
Ocultar o seletor de idioma	Opção para mostrar ou ocultar o seletor de idioma quando vários idiomas estiverem disponíveis para o artigo.
Ocultar as informações do autor	Opção para mostrar ou ocultar informações do autor do artigo.
Ocultar tempo de leitura	Opção para mostrar ou ocultar o tempo de leitura no cabeçalho do artigo.
Ocultar última atualização	Opção para mostrar ou ocultar a hora da última atualização no cabeçalho do artigo.
Ocultar contagem de visualizações	Opção para mostrar ou ocultar a contagem de exibições no cabeçalho do artigo.
Ocultar a classificação média	Opção para mostrar ou ocultar a classificação média no cabeçalho do artigo.
Ocultar anexos	Opção para mostrar ou ocultar anexos de artigo.
Ocultar opção útil	Opção para mostrar ou ocultar a opção de feedback na página do artigo.
Ocultar classificação de artigos	Opção para mostrar ou ocultar a opção de classificar o artigo.
Desabilitar a exibição da versão mais recente do artigo	Opção para mostrar ou ocultar a versão do artigo com base no sys ID do artigo.
Ocultar erros	Opção para mostrar ou ocultar as mensagens de erro do usuário final quando o componente não carrega inicialmente.
Ocultar notificações	Opção para mostrar ou ocultar as notificações do usuário final.

Manipulador de eventos no componente de exibição de artigo de conhecimento

Um componente aciona um evento quando uma determinada condição é atendida ou na interação do usuário. O evento pode ser usado para executar uma ação por meio de um código na página da Web de terceiros.

Manipuladores de eventos no componente de exibição de artigo de conhecimento

Manipulador de eventos	Descrição	Carga
SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW #LANGUAGE_DROPDOWN_CLICKED	Este evento é expedido quando o usuário seleciona um idioma ou versão no menu suspenso para abrir outro artigo.	ArticleID
SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW #RATING_CLICKED	Este evento é expedido quando o usuário fornece uma classificação por estrelas para o artigo.	classificação
SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW #LINK_CLICKED	Este evento é expedido quando um link no corpo do artigo é selecionado.	tabela, sys_id
SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW #COMPONENT_ERROR	Este evento é expedido quando ocorre um erro ao carregar o conteúdo do artigo.	ErrorMessage, errorType
SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW #COMPONENT_READY	Este evento é expedido quando o componente está pronto e utilizável.	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Manipuladores de eventos no componente de exibição de artigo de conhecimento

Manipulador de eventos	Descrição	Carga
SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW #NOTIFICATION_LINK_CLICKED	Este evento é expedido quando o link presente na notificação é selecionado.	tabela, sys_id

Código de amostra do componente de exibição de artigo de conhecimento

O código de amostra é fornecido para definir uma ação quando um evento é acionado. Atualize o código de amostra do seu caso de uso antes de incorporar o componente em sua página da web.

Código de amostra

```
{
'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#COMPONENT_READY' : (e) => {
// This event is dispatched when a component is ready and usable.
},
'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#LINK_CLICKED' : (e) => {
// This event is dispatched when a record link has been clicked inside article body
var {table, sys_id} = e.detail.payload;
console.log(table, sys_id);
},
'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#LANGUAGE_DROPDOWN_CLICKED' : (e) => {
// This event is dispatched when language dropdown selection is clicked
var {articleID} = e.detail.payload;


// Set properties for the knowledge article view
setProperties(snEmbedxKbArticleView, {recordId: articleID});
},
'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#NOTIFICATION_LINK_CLICKED' : (e) => {
// This event is dispatched when link present on notification has been clicked
var {table, sys_id} = e.detail.payload;


if(table == 'kb_knowledge') {
```

Tradução automática

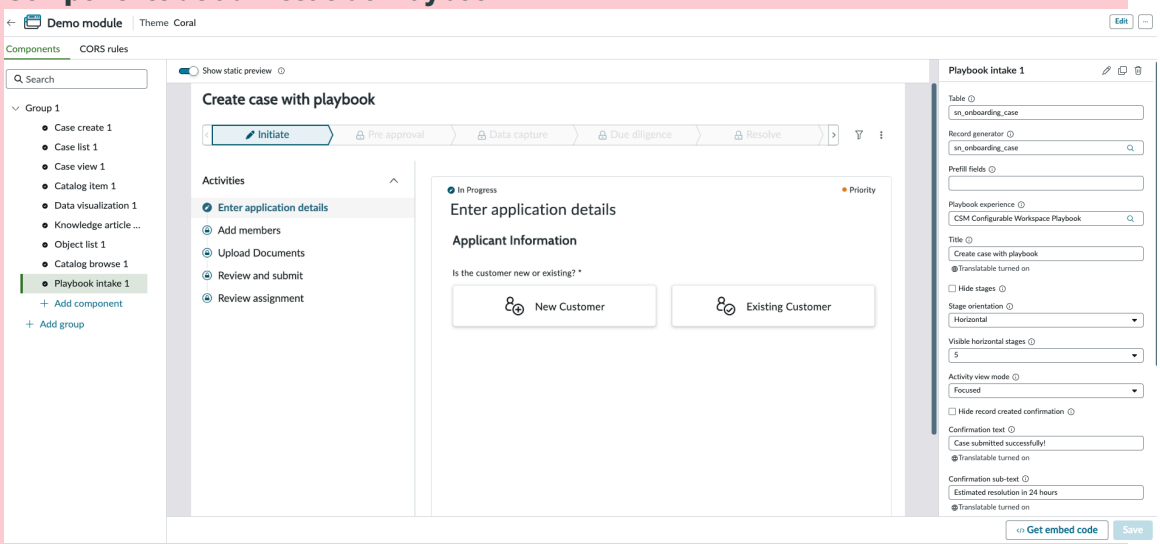
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

```
// Set properties for the knowledge article view
setProperties(snEmbedxKbArticleView, {recordId: sys_id});
}
},
'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#RATING_CLICKED' : (e) => {
// This event is dispatched when rating is provided for the article
var {rating} = e.detail.payload;
console.log(rating);
},
'SN_EMBEDX_KNOWLEDGE_ARTICLE_VIEW#COMPONENT_ERROR' : (e) => {
// This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.
var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;
console.log(errorMessage, errorType);
}
```

Componente de admissão do Playbook

Permite que você envie um caso usando a experiência assistida do playbook, que captura sistematicamente os detalhes do caso e exibe as fases e atividades envolvidas na resolução do caso. Você pode usar campos de pré-preenchimento ou escolher entre várias experiências do playbook e personalizar a exibição de fases, como o número de fases visíveis e sua orientação horizontal ou vertical.

Componente de admissão do Playbook



Tradução automática

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

Configure a instância do componente de admissão do Playbook

Configure a instância do componente de admissão do Playbook para que os usuários possam incorporá-la em seu site e enviar casos usando a experiência assistida do Playbook diretamente do site.

Antes de Iniciar

Você deve ter a seguinte configuração para configurar a instância do componente de admissão do Playbook:

- Habilitar Integráveis na Web em sua instância. Para obter mais informações, consulte Ativar Integráveis na Web.
- Configure um URL personalizado como o URL da instância.
- Autentique o. ServiceNow Componentes que usam autenticação OpenID Connect (OIDC) ou não OIDC. Para obter mais informações, consulte Autentique o. ServiceNow Componentes que usam OIDC e Autenticação não OIDC para ServiceNow componentes.

Função necessária: sn_embeddable_core.emb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incorporáveis para web** > **Página inicial**.
2. Na página inicial, selecione Criar módulo ou Usar o módulo existente.
   Para obter mais informações sobre como criar um novo módulo, consulte Criar um módulo.
3. Na página do módulo, na guia Componentes, adicione uma instância de componente de admissão do Playbook a um grupo existente ou novo.
   Para obter mais informações sobre como criar um grupo e adicionar uma instância de componente, consulte Crie um grupo e adicione uma instância de componente.
4. **Opcional:** Alterne **Mostrar visualização estática** opção para ver uma representação visual de um componente quando uma visualização dinâmica não estiver disponível.

   Nota:
   Quando habilitado, todas as mudanças nas propriedades globais ou do componente não aparecem na guia Visualização em tempo real.

5. Configure as propriedades da instância do componente de admissão do Playbook.
   - A guia Visualização exibe dados em tempo real de acordo com as opções definidas nas propriedades do componente.
   - Para obter uma descrição das propriedades do componente relacionadas à instância do componente de admissão do Playbook, consulte Propriedades do componente para a entrada do Playbook.
6. Selecione **Regras do CORS** Para configurar as regras do CORS.
   Para obter mais informações sobre como configurar regras CORS, consulte Configure regras CORS (Compartilhamento de recursos entre origens) antes de incorporar ServiceNow componentes.
7. Selecione **Componentes** guia.
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, altere o escopo para **Componentes da Web para Atendimento ao cliente** para poder editar o registro.
8. Selecione **Obter código de incorporação** .
   Uma janela pop-up é exibida para exibir o código global e o código do componente.
9. Na guia Código global, revise o código gerado e selecione **Copiar código global** .
   Somente o código global deve ser adicionado uma vez à sua página da web 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.

```
import { init , login , logout } from
 'https://demo.servicenow.com/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

await init({
 theme: '31bf91ae07203010e03948f78ad30095',  /* sys_id of the theme to use for the
 embeddable components in your website*/
 baseURL: 'https://demo.servicenow.com', /* Base URL of the instance to be used for the
 embeddable components in your website*/
 authCallback: getTokenCallBack, /* Function which returns the auth token for the current
 user, required for auth setup*/
 module: '2ab705a0ffa42210def0ffffffffff85', /* Demo module*/
 // cacheComponents:
 ["sn-embedx-case-form","sn-embedx-case-list","sn-embedx-case-view","sn-embedx-catalo
g-item-form","903894c1b742301035a36161de11a992","sn-embedx-kb-article-view","sn-embe
dx-playbook-intake"] /* Pre-caches resources for improved performance. Update component
 list as per your usage */
});
function getTokenCallBack() {
 var idToken; /* Get the id token for the current user */
 return Promise.resolve(idToken);
}
/* Uncomment below functions to handle login and logout once the user logs into your
 website */
// await login();
// await logout();
```

10. **Opcional:** Na guia Código do componente, deslize **Habilite o manipulador de eventos** comutador para lidar com eventos acionados pelas interações do usuário no site.

> **Nota:**
> Habilitar o manipulador de eventos também modifica o código do componente. Para obter mais informações sobre manipuladores de eventos em Integráveis na Web, consulte Manipulador de eventos no componente de admissão do Playbook.

11. Na guia Código do componente, revise o código gerado e selecione **Copiar código do componente** . O código do componente gerado também inclui configurações para manipuladores de eventos.

```
<!--
   Module: Demo module
   Group: Group 1
   Instance: Playbook intake 1
-->
<sn-embedx-playbook-intake
 table="sn_onboarding_case"
 sys-id="-1"
 playbook-title="Create case with playbook"
 stage-orientation="horizontal"
 max-visible-stages="5"
 activity-view-mode="focused"
 playbook-experience="0d71033773f220109edbc1f52ff6a741"
 record-generator="494435eb53a231103466ddeeff7b12e0"
 confirmation-text="Case submitted successfully!"
 confirmation-sub-text="Estimated resolution in 24 hours"
 reference-number-label="Reference Number :"
 primary-button-label="View details"
```

Tradução automática

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

```
 secondary-button-label="Browse services">
</sn-embedx-playbook-intake>
<!--
 The component also includes the following additional properties:
 hide-stages
 hide-errors
 hide-reference-number
 hide-primary-button
 hide-secondary-button
 hide-record-created-confirmation
 prefill-fields
-->

<script type="module">
 import { getEmbeddables, setEvents, setProperties } from
 'https://demo.servicenow.com/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

 const snEmbedxPlaybookIntake = document.querySelector('sn-embedx-playbook-intake');

 /* Uncomment this code for the default behaviour of the Playbook intake component.

 // Get the table, playbook title, record generator and pre-fill fields from the current URL
 const currentURL = new URL(window.location.href);
 const urlParams = new URLSearchParams(currentURL.search);
 const tableName = urlParams.get('emb_table');
 const playbookTitle = urlParams.get('emb_playbook_title');
 const recordGenerator = urlParams.get('emb_record_generator');
 const prefillFields = urlParams.get('emb_prefill_fields');

 // Update the properties of the componentProperties object
 setProperties(snEmbedxPlaybookIntake,{table:
 tableName,recordGenerator:recordGenerator,playbookTitle:playbookTitle,prefillFields:prefillF
ields});
 */

 getEmbeddables(["sn-embedx-playbook-intake"]);

 const eventHandlers = {
  'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#COMPONENT_READY' : (e) => {
   // This event is dispatched when a component is ready and usable.
  },
  'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#COMPONENT_ERROR' : (e) => {
   // This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.
   var {errorType, errorMessage} = e.detail.payload;
   console.log(errorType, errorMessage);
  },
  'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#RECORD_CREATION_SUCCEEDED' : (e) => {
   // Dispatched when a record is created by a Record Generator Playbook.
   var {table, sysId, number, playbook_experience_id, hide_record_creation} = e.detail.payload;
   if(hide_record_creation){
    var primaryURL =  '/caseview'; // Replace with the URL of the case view page

    // Construct the URL for the Case View component with URL parameters
    const caseViewURL = primaryURL + '?emb_table=' + table + '&emb_recordid=' +
 sysId + (playbook_experience_id === '98e09a560f2200102920c912d4767e1a' ? '' :
 '&emb_playbook_experience=' + playbook_experience_id);
```

Tradução automática

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

```
  open(caseViewURL,'_self'); // Open case record when record created confirmation is
hidden
  }
 },
 'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#PRIMARY_BUTTON_CLICKED' : (e) => {
  // This event is dispatched when primary button is clicked on the record created
confirmation page.
  var {table, record_sys_id, playbook_experience_id} = e.detail.payload;
  var primaryURL =  '/caseview'; // Replace with the URL of the case view page

  // Construct the URL for the Case View component with URL parameters
  const caseViewURL = primaryURL + '?emb_table=' + table + '&emb_recordid=' +
record_sys_id + (playbook_experience_id === '98e09a560f2200102920c912d4767e1a' ? '' :
'&emb_playbook_experience=' + playbook_experience_id);
  open(caseViewURL,'_self'); // Open case record when primary button is clicked

 },
 'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#SECONDARY_BUTTON_CLICKED' : (e) => {
  // This event is dispatched when secondary button is clicked on the record created
confirmation page.
  var {table, record_sys_id} = e.detail.payload;
  var secondaryURL =  '/browse'; // Replace with the URL of the secondary page

  // Open the Case View component in the same tab
  open(secondaryURL,'_self');

 }
};

setEvents(snEmbedxPlaybookIntake, eventHandlers);
</script>
```

Resultado
Os códigos globais e de componente estão prontos para serem compartilhados com o administrador de terceiros para incorporar a instância do componente de admissão do Playbook em seu site de terceiros.

O que Fazer Depois
Incorporar a instância do componente de admissão do Playbook no site de terceiros

Incorporar a instância do componente de admissão do Playbook no site de terceiros

Incorpore o código global e o código do componente da instância do componente de admissão do Playbook que você configurou para permitir que seus clientes comecem a criar um caso usando a experiência assistida do Playbook em seu site de terceiros.

Antes de Iniciar
Você deve configurar a instância do componente de admissão do Playbook. Para obter informações, consulte Configure a instância do componente de admissão do Playbook.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em seu site de terceiros, no arquivo HTML do site, cole o código global que você copiou.

> **Nota:**
> O código global só precisa ser adicionado uma vez ao seu site 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.

2. No arquivo HTML do seu site, cole o código do componente que você copiou.
3. **Opcional:** Abra o site no qual você incorporou o componente da Web para verificar se ele inicia a instância do componente de admissão do Playbook.

Resultado
A instância do componente de admissão do Playbook aparece no site de terceiros.

Propriedades do componente para a entrada do Playbook

As propriedades do componente permitem que você configure o comportamento da instância do componente de admissão do Playbook no site de terceiros.

Propriedades de admissão do Playbook

Propriedade do componente	Descrição
Título	Formulário de criação de caso do playbook. O título será substituído pelo número do caso se não houver uma descrição resumida após a criação do registro.
Tabela	Tabela na qual o registro é criado.
Gerador de registros	Gerador de registro do Playbook usado para criar o registro para o qual o playbook está definido.
Preencher campos	Consulta que preenche automaticamente os campos no formulário Caso do Playbook. Conta de exemplo: Solana state: Rascunho. A consulta substitui todos os campos de modelo configurados no gerador de registros.
Playbook Experience	Como opção, selecione uma experiência de playbook a ser usada. Se não for selecionado, o Playbook Experience global será usado.
Ocultar fases	Opção para ocultar fases do playbook para exibir as atividades da fase atual.
Orientação da fase	A orientação horizontal exibe fases do playbook horizontalmente e atividades verticalmente. A orientação vertical exibe fases do playbook verticalmente e atividades aninhadas em cada fase.
Fases horizontais visíveis	Exibe o número de fases visíveis no seletor de fases horizontal para o playbook sem rolar.
Modo de exibição de atividade	Modo de exibição para exibir atividades do playbook em um layout empilhado ou focado.
Ocultar confirmação de criação de registro	Opção para ocultar a página de confirmação depois que o registro é criado e abre a página de exibição de Caso do Playbook.
Texto de confirmação	Texto de confirmação quando o registro é enviado com sucesso.
Subtexto de confirmação	Subtexto de confirmação quando o registro é enviado com sucesso.
Ocultar número de referência	Opção para ocultar o número de referência do registro na mensagem de confirmação.
Rótulo do número de referência	Exiba o texto do rótulo do número de referência na mensagem de confirmação.

Tradução automática

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

Propriedade do componente	Descrição
Ocultar botão primário	Opção para ocultar o botão primário na mensagem de confirmação.
Rótulo do botão principal	Exiba o texto do rótulo do botão primário.
Ocultar botão secundário	Opção para ocultar o botão secundário na mensagem de confirmação.
Rótulo do botão secundário	Exiba o texto do rótulo do botão secundário.
Ocultar erros	Opção para ocultar as mensagens de erro do usuário final quando o componente não carrega inicialmente.

Manipulador de eventos no componente de admissão do Playbook

Um componente aciona um evento quando uma determinada condição é atendida ou na interação do usuário. O evento pode ser usado para executar uma ação por meio de um código na página da Web de terceiros.

Manipuladores de eventos no componente de admissão do Playbook

Manipulador de eventos	Descrição	Carga
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #COMPONENT_READY	Esse evento é expedido quando um componente está pronto e utilizável.	Nenhum(a)
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #COMPONENT_ERROR	Este evento é expedido quando ocorre uma validação de propriedade ou um erro interno.	ErrorType, ErrorMessage
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #RECORD_CREATION_SUCCEEDED	Este evento é expedido quando um registro é criado por um Playbook do Gerador de registros.	SYSID, number, playbook_experience_id, hide_record_creation
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #PRIMARY_BUTTON_CLICKED	Este evento é expedido quando o botão primário é selecionado na página de confirmação de criação de registro.	tabela, record_sys_id, playbook_experience_id
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #SECONDARY_BUTTON_CLICKED	Este evento é expedido quando o botão secundário é selecionado na página de confirmação de criação de registro.	tabela, record_sys_id
Manipuladores de eventos adicionais		
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #OPEN_LIST	Este evento é expedido quando um evento de lista aberta é disparado.	ListTitle, query, disableInlineEditing, listView
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #ACTIVITY_SELECTED	Selecione o playbook fornecido, a fase e a atividade por ID de contexto.	PlaybookContextId, stageContextId, activityContextId

Tradução automática

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

Manipuladores de eventos no componente de admissão do Playbook

Manipulador de eventos	Descrição	Carga
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #ACTIVITY_STATE_CHANGED	Este evento é expedido pelo controlador de layout personalizado do Playbook quando o estado da atividade do playbook é alterado para Concluído, Ignorado, Cancelado ou Erro.	PlaybookContextId, stageContextId, activityContextId
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #STAGE_SELECTED	Selecione o playbook e a fase fornecidos por ID de contexto.	PlaybookContextId, stageContextId
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #UPDATE_SELECTION	Este evento é expedido pelo controlador de layout personalizado do Playbook quando o estado selecionado de um playbook, fase ou atividade é alterado.	SeletedPlaybook, selectedStage, selectedActivity
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #FILTER_SELECTED	Este evento é expedido quando o filtro do playbook é aberto ou encerrado.	PlaybookContextId, valor
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #USER_INTERACTION	Este evento é expedido na interação do usuário com uma atividade do Playbook.	PlaybookContextId, parentTable, parentRecord, stageName, stageTitle, stageState, activityTitle, activityContextId, associatedTable, associatedRecord
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #OPEN_RECORD	Este evento é expedido quando um evento de registro aberto é disparado.	tabela, sys_id, parâmetros, consulta
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #FILTER_OPTION_SELECTED	Este evento é expedido quando um item é selecionado no filtro do playbook.	PlaybookContextId, item
SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE #PLAYBOOK_EXPANDED	Este evento é expedido quando a lista de fases do playbook muda para o estado expandido.	PlaybookContextId, updatedExpandState

Código de amostra do componente de admissão do Playbook

O código de amostra é fornecido para definir uma ação quando um evento é acionado. Atualize o código de amostra do seu caso de uso antes de incorporar o componente em sua página da web.

Código de amostra

```
{

'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#COMPONENT_READY' : (e) => {

// This event is dispatched when a component is ready and usable.
```

Tradução automática

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

```
},

'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#COMPONENT_ERROR' : (e) => {

// This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.

var {errorType, errorMessage} = e.detail.payload;

console.log(errorType, errorMessage);

},

'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#RECORD_CREATION_SUCCEEDED' : (e) => {

// Dispatched when a record is created by a Record Generator Playbook.

var {table, sysId, number, playbook_experience_id, hide_record_creation} = e.detail.payload;

if(hide_record_creation){

var primaryURL = '/caseview'; // Replace with the URL of the case view page



// Construct the URL for the Case View component with URL parameters

const caseViewURL = primaryURL + '?emb_table=' + table + '&emb_recordid=' +
 sysId + (playbook_experience_id === '98e09a560f2200102920c912d4767e1a' ? '' :
 '&emb_playbook_experience=' + playbook_experience_id);

open(caseViewURL,'_self'); // Open case record when record created confirmation is hidden

}

},

'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#PRIMARY_BUTTON_CLICKED' : (e) => {

// This event is dispatched when primary button is clicked on the record created confirmation
 page.

var {table, record_sys_id, playbook_experience_id} = e.detail.payload;

var primaryURL = '/caseview'; // Replace with the URL of the case view page



// Construct the URL for the Case View component with URL parameters

const caseViewURL = primaryURL + '?emb_table=' + table + '&emb_recordid=' +
 record_sys_id + (playbook_experience_id === '98e09a560f2200102920c912d4767e1a' ? '' :
 '&emb_playbook_experience=' + playbook_experience_id);

open(caseViewURL,'_self'); // Open case record when primary button is clicked

},
```

Tradução automática

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

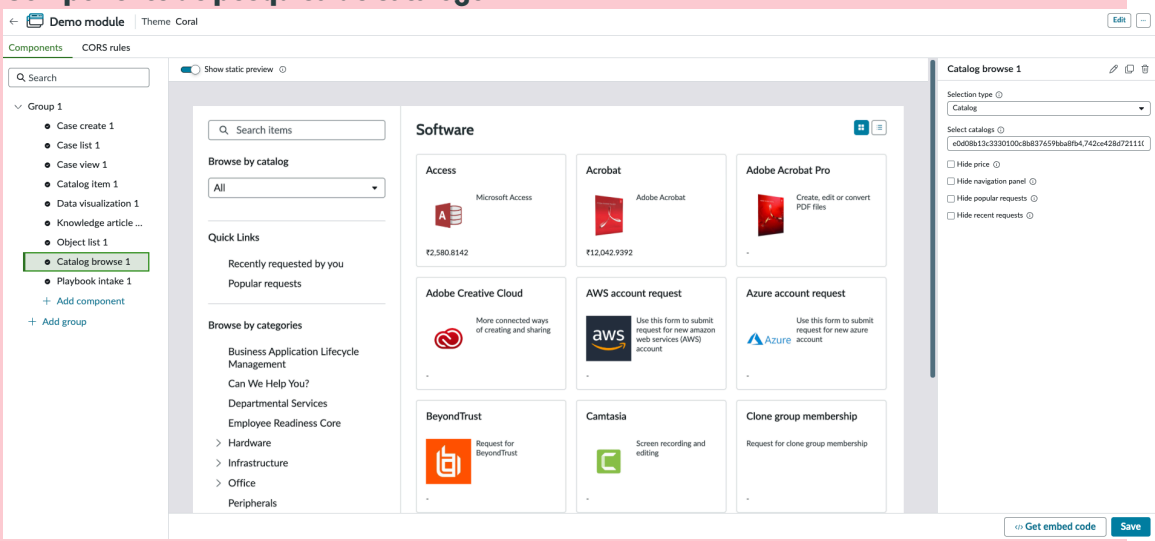
```
'SN_EMBEDX_PLAYBOOK_INTAKE#SECONDARY_BUTTON_CLICKED' : (e) => {

// This event is dispatched when secondary button is clicked on the record created
 confirmation page.

var {table, record_sys_id} = e.detail.payload;

var secondaryURL = '/browse'; // Replace with the URL of the secondary page



// Open the Case View component in the same tab

open(secondaryURL,'_self');

}
```

Componente de pesquisa de catálogo

O componente de pesquisa de catálogo permite que você navegue e pesquise itens do catálogo de diferentes catálogos e categorias em um site de terceiros.

Você pode pesquisar itens específicos usando palavras-chave e acessar conteúdo dinâmico, como playbooks. Ele também oferece links rápidos para itens solicitados recentemente e populares para navegação rápida. Como administrador, você pode configurar o comportamento e a aparência, como ocultar preços ou painéis de navegação para personalizar a experiência de acordo com necessidades específicas.

Componente de pesquisa de catálogo



Configure a instância do componente de Pesquisa de catálogo

Configure a instância do componente de Pesquisa de catálogo para que o usuário possa incorporá-la em seu site para navegar e pesquisar itens do catálogo de diferentes catálogos e categorias.

Antes de Iniciar

Você deve ter a seguinte configuração para configurar a instância do componente de Pesquisa de catálogo:

Tradução automática

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

- Habilitar Integráveis na Web em sua instância. Para obter mais informações, consulte Ativar Integráveis na Web.
- Configure um URL personalizado como o URL da instância.
- Autentique o. ServiceNow Componentes que usam autenticação OpenID Connect (OIDC) ou não OIDC. Para obter mais informações, consulte Autentique o. ServiceNow Componentes que usam OIDC e Autenticação não OIDC para ServiceNow componentes.

Função necessária: sn_embeddable_core.emb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incorporáveis para web** > **Página inicial**.
2. Na página inicial, selecione Criar módulo ou Usar o módulo existente.
   Para obter mais informações sobre como criar um novo módulo, consulte Criar um módulo.
3. Na página do módulo, na guia Componentes, adicione uma instância de componente de Pesquisa de catálogo a um grupo existente ou novo.
   Para obter mais informações sobre como criar um grupo e adicionar uma instância de componente, consulte Crie um grupo e adicione uma instância de componente.
4. **Opcional:** Alterne **Mostrar visualização estática** opção para ver uma representação visual de um componente quando uma visualização dinâmica não estiver disponível.

   Nota:
   Quando habilitado, todas as mudanças nas propriedades globais ou do componente não aparecem na guia Visualização em tempo real.

5. Configure as propriedades da instância do componente de Pesquisa de catálogo.
   - A guia Visualização exibe dados em tempo real de acordo com as opções definidas nas propriedades do componente.
   - Para obter uma descrição das propriedades do componente relacionadas ao componente de Pesquisa de catálogo, consulte Propriedades do componente para o componente de Pesquisa de catálogo.
6. Selecione **Regras do CORS** Para configurar as regras do CORS.
   Para obter mais informações sobre como configurar regras CORS, consulte Configure regras CORS (Compartilhamento de recursos entre origens) antes de incorporar ServiceNow componentes.
7. Selecione **Componentes** guia.
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, altere o escopo para **Componentes da Web para Atendimento ao cliente** para poder editar o registro.
8. Selecione **Obter código de incorporação** .
   Uma janela pop-up é exibida para exibir o código global e o código do componente.
9. Na guia Código global, revise o código gerado e selecione **Copiar código global** .
   Somente o código global deve ser adicionado uma vez à sua página da web de terceiros.

```
import { init , login , logout } from
 'https://demo.servicenow.com/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

await init({
 theme: 'fad87d2ca304121029a4d1aed31e610f',  /* sys_id of the theme to use for the
 embeddable components in your website*/
 baseURL: 'https://demo.servicenow.com', /* Base URL of the instance to be used for the
 embeddable components in your website*/
```

Tradução automática

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

```
authCallback: getTokenCallBack, /* Function which returns the auth token for the current
 user, required for auth setup*/
 module: '2ab705a0ffa42210def0ffffffffff85', /* Demo module*/
 // cacheComponents:
 ["sn-embedx-case-form","sn-embedx-case-list","sn-embedx-case-view","sn-embedx-catalo
g-browse","sn-embedx-catalog-item-form","903894c1b742301035a36161de11a992","sn-emb
edx-kb-article-view","sn-embedx-object-list"] /* Pre-caches resources for improved
 performance. Update component list as per your usage */
});
function getTokenCallBack() {
 var idToken; /* Get the id token for the current user */
 return Promise.resolve(idToken);
}
/* Uncomment below functions to handle login and logout once the user logs into your
 website */
// await login();
// await logout();
```

10. **Opcional:** Na guia Código do componente, deslize **Habilite o manipulador de eventos** comutador para lidar com eventos acionados pelas interações do usuário na página da web.

> **Nota:**
> Habilitar o manipulador de eventos também modifica o código do componente. Para obter mais informações sobre manipuladores de eventos em Integráveis na Web, consulte Manipuladores de eventos no componente de Pesquisa de catálogo.

11. Na guia Código do componente, revise o código gerado e selecione **Copiar código do componente** . Este código gerado também inclui manipuladores de eventos.

```
<!--
   Module: Demo module
   Group: Group 1
   Instance: Catalog browse 1
-->
<sn-embedx-catalog-browse
 selection-type="catalog"
 select-catalogs="e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4,742ce428d7211100f2d224837e6103
6d">
</sn-embedx-catalog-browse>
<!--
 The component also includes the following additional properties:
 select-categories
 hide-price
 hide-navigation-panel
 hide-popular-requests
 hide-recent-requests
-->

<script type="module">
 import { getEmbeddables, setEvents, setProperties } from
 'https://demo.servicenow.com/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

 const snEmbedxCatalogBrowse = document.querySelector('sn-embedx-catalog-browse');

 getEmbeddables(["sn-embedx-catalog-browse"]);

 const eventHandlers = {
```

Tradução automática

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

```
 'CATALOG_BROWSE#COMPONENT_READY' : (e) => {
  // This event is dispatched when a component is ready and usable.
 },
 'CATALOG_BROWSE#CATALOG_ITEM_SELECTED' : (e) => {
  // This event is dispatched when a catalog item is selected.
  var {catalog_item_details} = e.detail.payload;
  // Logic to construct the URL based on the catalog item details
  let redirectURL;
  const type = catalog_item_details.type;

  if (type === 'catalog_item' || type === 'record_producer') {
   redirectURL = '/catalog_form?emb_recordid=' + catalog_item_details.sys_id;
  } else if (type === 'content_item') {
   const content_type = catalog_item_details.content_type;
   if (content_type === 'kb') {
    redirectURL = '/article_view?emb_recordid=' + catalog_item_details.kb_article;
   } else if (content_type === 'external') {
    redirectURL = catalog_item_details.url;
   } else if (content_type === 'dynamic') {
    const dynamicContentItemDetails = catalog_item_details.dynamicContentItemDetails;
    // Check for 'Playbook' dynamic content type
    if(dynamicContentItemDetails.dynamicContentType ===
'c0e6a71443923110f6669c7385b8f20a')
     redirectURL = '/playbook_intake?emb_playbook_title=' +
dynamicContentItemDetails.content.title + '&emb_table=' +
dynamicContentItemDetails.content.table + '&emb_record_generator=' +
dynamicContentItemDetails.content.query + '&emb_playbook_experience=' +
dynamicContentItemDetails.content.playbook_experience;
   }
  }
  // Redirect to the respective component page
  open(redirectURL, '_self');
 },
 'CATALOG_BROWSE#COMPONENT_EMPTY' : (e) => {
  // This event is dispatched when a component has nothing to display.
 },
 'CATALOG_BROWSE#COMPONENT_ERROR' : (e) => {
  // This event is dispatched when a component encounters an error.
  var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;
  console.log(errorMessage, errorType);
 }
};

 setEvents(snEmbedxCatalogBrowse, eventHandlers);
</script>
```

Resultado

Os códigos globais e de componente estão prontos para serem compartilhados com o administrador de terceiros para incorporar a instância do componente de Pesquisa de catálogo em seu site de terceiros.

O que Fazer Depois

Incorporar o componente de Pesquisa de catálogo no site 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.

Incorporar o componente de Pesquisa de catálogo no site de terceiros

Incorpore o código global e o código do componente de Pesquisa de catálogo que você configurou em sua instância para permitir que seus clientes comecem a usar o componente em seu site de terceiros.

Antes de Iniciar

Você deve configurar a instância do componente de Pesquisa de catálogo. Para obter informações, consulte Configure a instância do componente de Pesquisa de catálogo.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em seu site de terceiros, no arquivo HTML do site, cole o código global que você copiou.

> **Nota:**
> O código global só precisa ser adicionado uma vez ao seu site de terceiros.

2. No arquivo HTML do seu site, cole o código do componente que você copiou.
3. **Opcional:** Abra o site no qual você incorporou o componente da Web para verificar se ele inicia a instância do componente de Pesquisa de catálogo.

Resultado

A instância do componente de Pesquisa de catálogo aparece no site de terceiros.

Propriedades do componente para o componente de Pesquisa de catálogo

A propriedade do componente permite que você configure o comportamento do componente de Pesquisa de catálogo no site de terceiros.

Formulário de propriedades de pesquisa de catálogo

Propriedade do componente	Descrição
Tipo de seleção	Exiba o item do catálogo selecionando catálogos ou categorias. Com base em sua seleção,você pode inserir sys_ids de catálogos ou categorias. Se você quiser exibir categorias específicas, selecione o tipo Categorias. Todas as suas categorias são exibidas quando o catálogo é selecionado. A seleção padrão é **Catálogo** .
Selecionar catálogos	Insira o sys_id dos catálogos cujos itens do catálogo você deseja exibir. Os sys_ids padrão para catálogos Selecionar são: E0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4,742ce428d7211100f2d224837e61036d. Esses sys_ids fazem parte do catálogo de serviços e do catálogo técnico.
Selecionar categorias	Insira o sys_id das categorias cujos itens de categorias você deseja exibir. Este campo aparece quando você seleciona **Categoria** em **Tipo de seleção** campo. Os sys_ids padrão são: 22555319db01501043198d1396195c, 109f0438c6112276003ae8ac13e7009d,2809952237b1300054b6a3549dbe5dd4.

Tradução automática

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

Propriedade do componente	Descrição
	Esses sys_ids fazem parte do software de serviços de acesso a aplicações e contas.
Ocultar preço	Opção para mostrar ou ocultar os preços do item, se disponíveis.
Ocultar painel de navegação	Opção para mostrar ou ocultar o painel de navegação dos usuários.
Ocultar solicitações populares	Opção para mostrar ou ocultar o. **Solicitações populares** ação rápida.
Ocultar solicitações recentes	Opção para mostrar ou ocultar o. **Solicitado recentemente por você** ação rápida.

Manipuladores de eventos no componente de Pesquisa de catálogo

Um componente aciona um evento quando uma determinada condição é atendida ou na interação do usuário. O evento pode ser usado para executar uma ação por meio de um código na página da Web de terceiros.

Manipuladores de eventos de pesquisa de catálogo

Manipulador de eventos	Descrição
CATALOG_BROWSE#COMPONENT_READY	Esse evento é expedido quando um componente está pronto e utilizável.
CATALOG_BROWSE#CATALOG_ITEM_SELECTED	Esse evento é expedido quando um item do catálogo é selecionado.
"CATALOG_BROWSE NO COMPONENT_EMPTY	Esse evento é expedido quando um componente não tem nada para mostrar.
CATALOG_BROWSE#COMPONENT_ERROR	Esse evento é expedido quando um componente encontra um erro.

Código de amostra para o componente de Pesquisa de catálogo

O código de amostra é fornecido para definir uma ação quando um evento é acionado. Atualize o código de amostra do seu caso de uso antes de incorporar o componente em sua página da web.

Código de amostra

```
{

'CATALOG_BROWSE#COMPONENT_READY' : (e) => {

// This event is dispatched when a component is ready and usable.
```

Tradução automática

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

```
},

'CATALOG_BROWSE#CATALOG_ITEM_SELECTED' : (e) => {

// This event is dispatched when a catalog item is selected.

var {catalog_item_details} = e.detail.payload;

// Logic to construct the URL based on the catalog item details

let redirectURL;

const type = catalog_item_details.type;



if (type === 'catalog_item' || type === 'record_producer') {

redirectURL = '/catalog_form?emb_recordid=' + catalog_item_details.sys_id;

} else if (type === 'content_item') {

const content_type = catalog_item_details.content_type;

if (content_type === 'kb') {

redirectURL = '/article_view?emb_recordid=' + catalog_item_details.kb_article;

} else if (content_type === 'external') {

redirectURL = catalog_item_details.url;

} else if (content_type === 'dynamic') {

const dynamicContentItemDetails = catalog_item_details.dynamicContentItemDetails;

// Check for 'Playbook' dynamic content type

if(dynamicContentItemDetails.dynamicContentType ===
 'c0e6a71443923110f6669c7385b8f20a')

redirectURL = '/playbook_intake?emb_playbook_title=' +
 dynamicContentItemDetails.content.title + '&emb_table=' +
 dynamicContentItemDetails.content.table + '&emb_record_generator=' +
 dynamicContentItemDetails.content.query + '&emb_playbook_experience=' +
 dynamicContentItemDetails.content.playbook_experience;

}

}

// Redirect to the respective component page

open(redirectURL, '_self');

},
```

Tradução automática

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

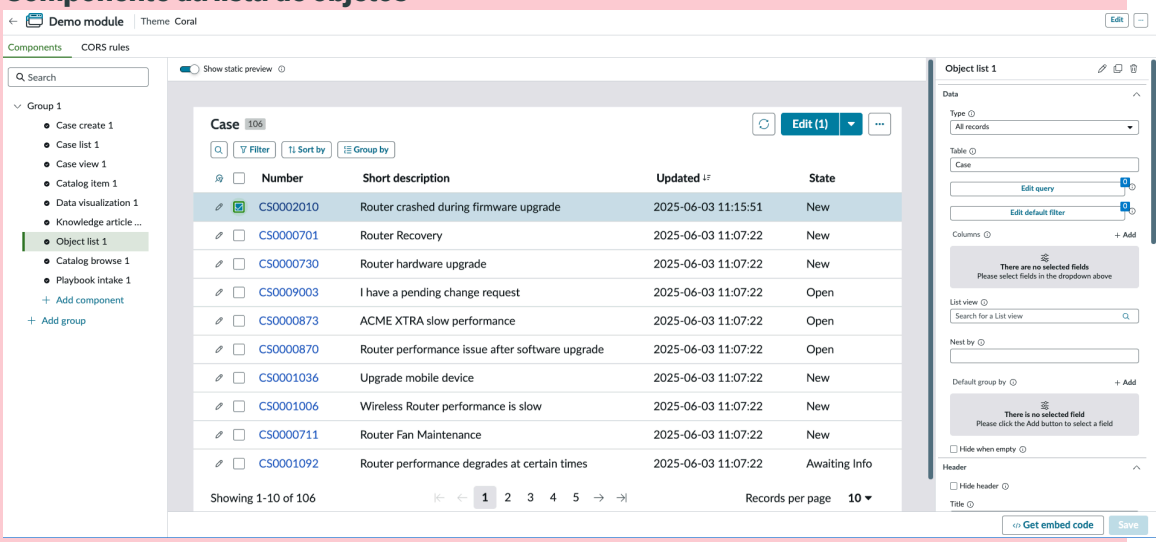
```
'CATALOG_BROWSE#COMPONENT_EMPTY' : (e) => {

// This event is dispatched when a component has nothing to display.

},

'CATALOG_BROWSE#COMPONENT_ERROR' : (e) => {

// This event is dispatched when a component encounters an error.

var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;

console.log(errorMessage, errorType);

}
```

Componente da lista de objetos

Permite exibir registros de diferentes tabelas com suas ações relacionadas em um formato de lista. Ele oferece suporte a ações em massa e em linha, como editar campos, atribuir itens ou mudar estados diretamente da lista. Ele também mostra vários tipos de registro, como interações ou pedidos.

Os usuários podem classificar, filtrar e executar ações diretamente na lista. Ele também oferece suporte a linhas aninhadas para mostrar relacionamentos hierárquicos.

Componente da lista de objetos



Configure a instância do componente da lista de objetos

Configure a instância do componente Lista de objetos para que o usuário possa incorporá-la em seu site para exibir informações de qualquer tabela da ServiceNow. O componente permite personalizar as opções de seleção de coluna, filtragem, classificação e paginação.

Antes de Iniciar

Você deve ter a seguinte configuração para configurar a instância do componente da lista de objetos:

Tradução automática

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

- Habilitar Integráveis na Web em sua instância. Para obter mais informações, consulte Ativar Integráveis na Web.
- Configure um URL personalizado como o URL da instância.
- Autentique o. ServiceNow Componentes que usam autenticação OpenID Connect (OIDC) ou não OIDC. Para obter mais informações, consulte Autentique o. ServiceNow Componentes que usam OIDC e Autenticação não OIDC para ServiceNow componentes.

Função necessária: sn_embeddable_core.emb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incorporáveis para web** > **Página inicial**.
2. Na página inicial, selecione Criar módulo ou Usar o módulo existente.
   Para obter mais informações sobre como criar um novo módulo, consulte Criar um módulo.
3. Na página do módulo, na guia Componentes, adicione uma instância de componente da Lista de objetos a um grupo existente ou novo.
   Para obter mais informações sobre como criar um grupo e adicionar uma instância de componente, consulte Crie um grupo e adicione uma instância de componente.
4. **Opcional:** Alterne **Mostrar visualização estática** opção para ver uma representação visual de um componente quando uma visualização dinâmica não estiver disponível.

   Nota:
   Quando habilitado, todas as mudanças nas propriedades globais ou do componente não aparecem na guia Visualização em tempo real.

5. Configure as propriedades da instância do componente da lista de objetos.
   - A guia Visualização exibe dados em tempo real de acordo com as opções definidas nas propriedades do componente.
   - Para obter uma descrição das propriedades do componente relacionadas à instância do componente Lista de objetos, consulte Propriedades do componente do componente da lista de objetos.
6. Selecione **Regras do CORS** Para configurar as regras do CORS.
   Para obter mais informações sobre como configurar regras CORS, consulte Configure regras CORS (Compartilhamento de recursos entre origens) antes de incorporar ServiceNow componentes.
7. Selecione **Componentes** guia.
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, altere o escopo para **Componentes da Web para Atendimento ao cliente** para poder editar o registro.
8. Selecione **Obter código de incorporação** .
   Uma janela pop-up é exibida para exibir o código global e o código do componente.
9. Na guia Código global, revise o código gerado e selecione **Copiar código global** .
   Somente o código global deve ser adicionado uma vez à sua página da web de terceiros.

```
import { init , login , logout } from
 'https://demo.servicenow.com/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

await init({

theme: 'fad87d2ca304121029a4d1aed31e610f', /* sys_id of the theme to use for the
 embeddable components in your website*/
```

Tradução automática

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

```
baseURL: 'https://demo.servicenow.com', /* Base URL of the instance to be used for the
 embeddable components in your website*/

authCallback: getTokenCallBack, /* Function which returns the auth token for the current
 user, required for auth setup*/

module: '2ab705a0ffa42210def0ffffffffff85', /* Demo module*/

// cacheComponents:
 ["sn-embedx-case-form","sn-embedx-case-list","sn-custom-embedx-case-list-1","sn-embed
x-case-view","sn-embedx-catalog-browse","sn-embedx-catalog-item-form","903894c1b74230
1035a36161de11a992","sn-embedx-kb-article-view","sn-embedx-object-list","sn-embedx-pla
ybook-intake","sn-custom-embedx-tesdt-he","sn-custom-embedx-test","sn-custom-embedx-
view11"] /* Pre-caches resources for improved performance. Update component list as per
 your usage */

});

function getTokenCallBack() {

var idToken; /* Get the id token for the current user */

return Promise.resolve(idToken);

}

/* Uncomment below functions to handle login and logout once the user logs into your
 website */

// await login();

// await logout();
```

10. **Opcional:** Na guia Código do componente, deslize **Habilite o manipulador de eventos** comutador para lidar com eventos acionados pelas interações do usuário na página da web.

> **Nota:**
> Habilitar o manipulador de eventos também modifica o código do componente. Para obter mais informações sobre manipuladores de eventos em Integráveis na Web, consulte Manipuladores de eventos no componente Lista de objetos.

11. Na guia Código do componente, revise o código gerado e selecione **Copiar código do componente** . Este código gerado também inclui manipuladores de eventos.

```
<!--
   Module: Demo module
   Group: Group 1
   Instance: Object list 1
-->
<sn-embedx-object-list
 type="default"
 table="sn_customerservice_case"
 action-config="b16d61463bd9aa10fe320e8aa4e45a2e"
 child-records-per-load="10"
 max-cell-characters="500"
 records-per-page='[10,20,50]'
```

Tradução automática

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

```
 visible-page-range="5"
 footer-text="View All"
 max-top-records="20"
 header-size="md">
</sn-embedx-object-list>
<!--
 The component also includes the following additional properties:
 hide-header
 hide-record-count
 hide-search
 hide-filters
 disable-column-selection
 hide-actions
 max-columns-displayed
 disable-clickable-records
 enable-clickable-reference-records
 disable-column-highlighting
 shade-alternate-rows
 hide-child-record-count
 disable-quick-edit
 disable-cell-wrapping
 disable-cell-editing
 hide-errors
 limit-records-fetched
 hide-page-size-control
 disable-cell-filtering
 disable-column-sorting
 disable-column-filtering
 disable-column-grouping
 show-condition-builder
 hide-refresh-button
 disable-title-wrap
 disable-column-resizing
 disable-column-drag-and-drop
 disable-row-drag-and-drop
 expand-groups-by-default
 hide-toggle-all-groups-button
 hide-when-empty
 edit-query
 default-filter
 columns
 list-view
 nest-by
 default-group-by
 list-title
 subtitle
 highlighted-value-config
-->

<script type="module">
 import { getEmbeddables, setEvents, setProperties } from
 'https://demo.servicenow.com/uxasset/externals/sn_embeddable_core/index.jsdbx';

 const snEmbedxObjectList = document.querySelector('sn-embedx-object-list');

 /* Uncomment this code to set Object list properties using URL parameters.
```

Tradução automática

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

```
// Get the table, query, view or nestby from the URL parameters to dynamically set the
component properties. For related list, get sysRecordID to use it in filter.
const currentURL = new URL(window.location.href);
const urlParams = new URLSearchParams(currentURL.search);
const tableName = urlParams.get('emb_table');
const filter = urlParams.get('emb_filter');
const view = urlParams.get('emb_view');
const nestby = urlParams.get('emb_nestby');
const sysRecordId = urlParams.get('emb_recordid');

// Update the table, filter, view or nestby properties of the component
setProperties(snEmbedxObjectList, {
 table: tableName,
 editQuery: filter || '<fieldname>=' + sysRecordId,
 listView: view,
 nestBy: nestby
});
*/

getEmbeddables(["sn-embedx-object-list"]);

const eventHandlers = {
 'SN_EMBEDX_OBJECT_LIST#FOOTER_LINK_SELECTED' : (e) => {
  // This event is dispatched when footer link is selected
  var {table, view, edit_query, nest_by} = e.detail.payload;
// the logic to construct the URL for the Record View component. Add your portal URL here.
const objectListURL = '/objectlist?emb_table=' + table + '&emb_query=' + edit_query +
'&emb_view=' + view + '&emb_nestby=' + nest_by;
// Open the Record List component in the same tab
open(objectListURL, '_self');
 },
 'SN_EMBEDX_OBJECT_LIST#COMPONENT_ERROR' : (e) => {
  // This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.
  var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;
  console.log(errorMessage, errorType);
 },
 'SN_EMBEDX_OBJECT_LIST#RECORD_SELECTED' : (e) => {
  // This event is dispatched when a record is selected.
  var {table, record_sys_id} = e.detail.payload;

  var RecordViewURL;
  if(table == 'sn_customerservice_case'){
   RecordViewURL = '/caseview?emb_table=' + table + '&emb_recordid=' + record_sys_id;
  } else {
   RecordViewURL = '/recordview?emb_table=' + table + '&emb_recordid=' + record_sys_id;
  }
  open(RecordViewURL, '_self');
 },
 'SN_EMBEDX_OBJECT_LIST#COMPONENT_READY' : (e) => {
  // This event is dispatched when a component is ready and usable.
 }
};

 setEvents(snEmbedxObjectList, eventHandlers);
</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.

Resultado
Os códigos globais e de componente estão prontos para serem compartilhados com o administrador de terceiros para incorporar a instância do componente da lista de objetos em seu site de terceiros.

O que Fazer Depois
Incorporar o componente Lista de objetos no site de terceiros

Incorporar o componente Lista de objetos no site de terceiros

Incorpore o código global e o código do componente da lista de objetos que você configurou em sua instância para permitir que seus clientes comecem a usar o componente em seu site de terceiros.

Antes de Iniciar
Você deve configurar a instância do componente da lista de objetos. Para obter informações, consulte Configure a instância do componente de admissão do Playbook.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em seu site de terceiros, no arquivo HTML do site, cole o código global que você copiou.

   Nota:
   O código global só precisa ser adicionado uma vez ao seu site de terceiros.

2. No arquivo HTML do seu site, cole o código do componente que você copiou.
3. **Opcional:** Abra o site no qual você incorporou o componente da Web para verificar se ele inicia a instância do componente da lista de objetos.

Resultado
A instância do componente da lista de objetos aparece no site de terceiros.

[store-future: BEGIN review]

Propriedades do componente do componente da lista de objetos

A propriedade do componente permite que você configure o comportamento do componente Lista de objetos no site de terceiros.

Propriedades da lista de objetos - Dados

Propriedade do componente	Descrição
Tipo	Todos os registros mostra a lista completa com opções para editar, filtrar e executar ações em massa. Principais registros mostra uma lista priorizada e somente leitura com um link Exibir tudo.
Tabela	Selecione os dados da tabela a ser exibidos na lista.
Editar consulta	Filtros de consulta para refinar os resultados da lista. Esses filtros não podem ser modificados.
Editar filtro padrão	Os usuários podem editar ou remover este filtro. Quando uma consulta é definida, ela adiciona mais condições para restringir os registros 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.

Propriedades da lista de objetos - Dados

Propriedade do componente	Descrição
Colunas	Selecione as colunas a serem exibidas. Se as colunas e a Exibição de lista forem escolhidas, as colunas terão prioridade.
Exibição em lista	Usa colunas pré-configuradas da tabela de exibição de IU. Se as colunas e uma exibição de lista forem selecionadas, as colunas terão prioridade.
Aninhar por	Coluna usada para definir a hierarquia. Se esta propriedade não estiver definida, a lista será exibida como uma lista simples.
Grupo padrão por	Agrupar registros por uma coluna específica. O usuário pode optar por agrupar por outra coluna.
Ocultar quando vazio	Habilite para ocultar o componente quando não houver registros a serem mostrados para o usuário.

Propriedades da lista de objetos - Cabeçalho

Propriedade do componente	Descrição
Ocultar cabeçalho	Opção para mostrar ou ocultar o cabeçalho.
Título	Exibe o título da lista. Você pode definir um título personalizado ou usar o nome da tabela como o título padrão.
Legenda	Subtítulo a ser exibido próximo ao título. Nenhuma legenda será exibida quando estiver vazia.
Ocultar contagem de registros	Opção para mostrar ou ocultar o selo de contagem no cabeçalho.
Ocultar pesquisa	Opção para mostrar ou ocultar a barra de pesquisa. A pesquisa funciona somente para tabelas indexadas.
Ocultar filtros	Opção para mostrar ou ocultar o filtro com o construtor de condições.
Desativar seleção de colunas	Opção para desabilitar ou habilitar a seleção e a organização de colunas.
Ocultar ações	Opção para mostrar ou ocultar os botões de ação.
Configuração de ação	Ações globais e ações definidas no nível de tabela ou exibição serão exibidas automaticamente. Para exibir ações adicionais específicas para este componente, selecione um **Configuração da ação** registro.

Propriedades da lista de objetos - Colunas

Propriedade do componente	Descrição
Desativar registros clicáveis	Quando desmarcado, os valores na primeira coluna aparecem como links clicáveis para abrir detalhes do 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.

Propriedades da lista de objetos - Colunas

Propriedade do componente	Descrição
Ativar registros de referência clicáveis	Quando marcado, os valores na coluna de referência aparecem como links clicáveis para abrir os detalhes do registro relacionado.
Desativar o realce de colunas	Quando desmarcado, os valores da coluna são realçados.
Configuração do valor em destaque	Selecione o registro de Configuração de valor realçado de UX que define quais campos e valores realçar.

Propriedades da lista de objetos - Linhas

Propriedade do componente	Descrição
Desativar edição rápida	Quando desmarcado, os usuários com as permissões necessárias podem editar os registros.

Propriedades da lista de objetos - Célula

Propriedade do componente	Descrição
Desativar quebra de linha na célula	Quando desmarcado, move automaticamente o conteúdo para uma nova linha em uma célula quando excede a largura da célula. O texto longo ainda pode estar truncado.
Máximo de caracteres da célula	Exibe o número de caracteres em cada célula antes do truncamento.
Desativar edição de célula	Opção para permitir a edição em linha da célula.

Propriedades da lista de objetos - Rodapé

Propriedade do componente	Descrição
Registros por página	Permite que o usuário escolha o número de registros exibidos em cada página.
Intervalo de páginas visíveis	Define quantos números de página são mostrados entre as setas de navegação.
Limitar registros obtidos	Limite o total de registros obtidos em todas as páginas para melhorar o desempenho do componente. Valores mais altos podem aumentar os tempos de carregamento. Deixe em branco para buscar todos os registros.
Ocultar erros	Opção para mostrar ou ocultar as mensagens de erro do usuário final quando o componente não carrega inicialmente.

[End]

Tradução automática

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

Manipuladores de eventos no componente Lista de objetos

Um componente aciona um evento quando uma determinada condição é atendida ou na interação do usuário. O evento pode ser usado para executar uma ação por meio de um código na página da Web de terceiros.

Manipuladores de eventos da lista de objetos

Manipulador de eventos	Descrição
_EMBEDX_OBJECT_LIST	Este evento é expedido quando o link do rodapé é selecionado.
_EMBEDX_OBJECT_LIST NO COMPONENT_ERROR	Este evento é expedido quando ocorre uma validação de propriedade ou um erro interno.
SN_EMBEDX_OBJECT_LIST#RECORD_SELECTED	Este evento é expedido quando um registro é selecionado.
_EMBEDX_OBJECT_LIST_COMPONENT_READY	Esse evento é expedido quando um componente está pronto e utilizável.

Código de amostra para o componente da lista de objetos

O código de amostra é fornecido para definir uma ação quando um evento é acionado. Atualize o código de amostra do seu caso de uso antes de incorporar o componente em sua página da web.

Código de amostra

```
{

'SN_EMBEDX_OBJECT_LIST#FOOTER_LINK_SELECTED' : (e) => {

// This event is dispatched when footer link is selected

var {table, view, edit_query, nest_by} = e.detail.payload;

const objectListURL = '/objectlist?emb_table=' + table + '&emb_query=' + edit_query +
 '&emb_view=' + view + '&emb_nestby=' + nest_by;

// Open the Record List component in the same tab

open(objectListURL, '_self');

},

'SN_EMBEDX_OBJECT_LIST#COMPONENT_ERROR' : (e) => {

// This event is dispatched when a property validation or internal error occurs.

var {errorMessage, errorType} = e.detail.payload;

console.log(errorMessage, errorType);

},

'SN_EMBEDX_OBJECT_LIST#RECORD_SELECTED' : (e) => {
```

Tradução automática

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

```
// This event is dispatched when a record is selected.

var {table, record_sys_id} = e.detail.payload;



var RecordViewURL;

if(table == 'sn_customerservice_case'){

RecordViewURL = '/caseview?emb_table=' + table + '&emb_recordid=' + record_sys_id;

} else {

RecordViewURL = '/recordview?emb_table=' + table + '&emb_recordid=' + record_sys_id;

}

open(RecordViewURL, '_self');

},

'SN_EMBEDX_OBJECT_LIST#COMPONENT_READY' : (e) => {

// This event is dispatched when a component is ready and usable.

}
```

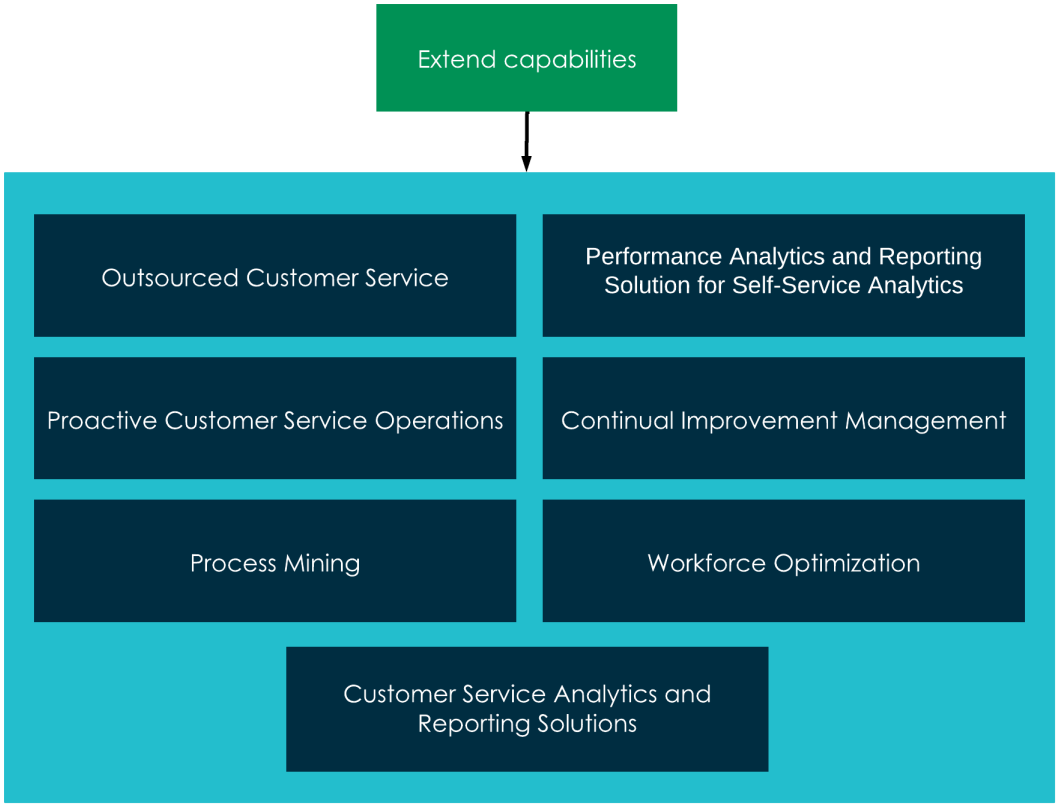
Estender capacidades

Para estender seu ambiente Customer Service Management, integre aplicações e recursos adicionais. Isso aprimora as funcionalidades e melhora o suporte para interações mais eficientes.

Tradução automática

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



Configurar recursos avançados

Aplicação ou recurso	Descrição
Atendimento ao cliente terceirizado	Configure o Atendimento ao cliente terceirizado para permitir que a empresa ou os indivíduos terceirizados executem tarefas, lidem com operações ou forneçam serviços.
Operações proativas de atendimento ao cliente	Configure Operações proativas de atendimento ao cliente para acionar fluxos de trabalho de caso e notificar os clientes sobre quaisquer problemas para resolver problemas com mais rapidez e reduzir o volume de chamadas de entrada.
Configurar Atendimento ao cliente Soluções para Análise da plataforma	Configurar Atendimento ao cliente Soluções para Análise da plataforma para exibir painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar seus processos de negócios.
Configure o. Solução para Análise da plataforma para Análise de autoatendimento para Atendimento ao cliente	Configurar Solução para Análise da plataforma para Análise de autoatendimento para executar diagnósticos, revise e personalize componentes e comece a coletar dados.
Continual Improvement Management	Solicite oportunidades de melhoria e implemente fases e tarefas para atender aos objetivos de desempenho, rastrear o andamento e medir o sucesso.
Process Mining	Crie fluxos de processos de negócios automatizados a partir de seus dados para ajudar analistas e

Tradução automática

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

Configurar recursos avançados

Aplicação ou recurso	Descrição
	responsáveis pelo processo a analisar e otimizar seus processos de negócios.
Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente	Gerencie e mantenha a produtividade da sua força de trabalho e roteie com eficiência o trabalho para sua equipe, gerencie as habilidades e cronogramas da sua equipe e monitore o desempenho.

Atendimento ao cliente terceirizado

A terceirização é uma prática de negócios em que uma empresa contrata outra empresa ou indivíduos para executar tarefas, gerenciar operações ou fornecer serviços. Anteriormente, essas funções eram tratadas pelos próprios funcionários da empresa.

OSPs (Outsourcing Service Providers, provedores de serviços terceirizados) são organizações contratadas por empresas para fornecer atendimento ao cliente a clientes externos. Esses serviços podem atender a várias necessidades, incluindo suporte regional, recursos multilíngues e demanda sazonal. Os benefícios dos serviços de terceirização são os seguintes:

- Economia de custos
- Aumentar a cobertura de suporte
- Acesso a conhecimento especializado

Plug-in

Se você tiver a função de administrador, poderá ativar o plug-in Atendimento ao cliente terceirizado (com.snc.terceirizado_service_provider).

Nota:
O plug-in Atendimento ao cliente terceirizado (com.snc.terceirizado_service_provider) requer que o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) seja ativado.

O plug-in Atendimento ao cliente terceirizado adiciona o. **Atendimento ao cliente** > **Atendimento ao cliente terceirizado** para o navegador de aplicações. Se você tiver a função de administrador, poderá acessar este módulo. O administrador pode atribuir as seguintes funções aos usuários:

- sn_csm_ocs.ext_manager (gerenciador de OSP externo)
- sn_csm_ocs.ext_agent (agente OSP externo)
- sn_csm_ocs.manager (gerente interno do OSP

Configuração assistida do Atendimento ao cliente terceirizado

Ativar o plug-in Provedor de serviços terceirizado adiciona a seção Configuração assistida do Atendimento ao cliente terceirizado. Navegar até **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Configuração assistida** E usam as tarefas nesta seção para configurar Provedores de serviços terceirizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Atendimento ao cliente terceirizado
- Tarefas do agente do provedor de serviços terceirizado
- Tarefas do gerente do provedor de serviços terceirizado
- Funções para Atendimento ao cliente terceirizado

Configurar o Atendimento ao cliente terceirizado

Configure vários componentes do Atendimento ao cliente terceirizado com base nos requisitos específicos da sua organização.

Configurar o Atendimento ao cliente terceirizado

Configure vários aspectos do Atendimento ao cliente terceirizado com base nos requisitos específicos da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há uma sequência de tarefas que permitem configurar o Atendimento ao cliente terceirizado. Você pode executar essas tarefas com base no plug-in ativado. Determinadas tarefas de configuração se aplicam somente se você ativou o plug-in do Atendimento ao cliente terceirizado e esse ponto estiver anotado na parte superior de cada tarefa.

Para configurar o Atendimento ao cliente terceirizado, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Configuração assistida**.
   A página Configuração assistida do Atendimento ao cliente terceirizado é exibida.
2. Na janela Integração do provedor de serviço terceirizado (OSP), selecione **Começar** .
3. Exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Integração de tarefas de configuração do provedor de serviços terceirizados

Tarefa	Descrição
Configurar o Provedor de serviço terceirizado	Cria uma OSP especificando o gerente interno e configurando o grupo de transferência. **Nota:** Sempre que um OSP é configurado e mapeado, ele cria automaticamente um registro da empresa.
Configurar Critérios de Terceirização	Define critérios de terceirização com base em conta, consumidor, ativo e produto vendido. Os agentes OSP podem exibir todos os casos que correspondem aos critérios de terceirização. Por exemplo, critérios baseados no consumidor podem ser definidos para todos os consumidores que falam espanhol e todos os consumidores baseados fora da Austrália.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Integrar Gerente	Integrar o gerente de OSP para gerenciar casos e agentes. Quando a integração estiver concluída, um e-mail de redefinição de senha será enviado para o ID de e-mail do gerente.
Configurar Grupos de atribuição	Cria um grupo e o associa a um gerente de OSP. O gerente do OSP atribui casos aos agentes atribuídos ao grupo.
Integrar Agente	Integrar agentes para uma OSP para atender casos. Quando a integração estiver concluída, um e-mail de redefinição de senha será enviado para o ID de e-mail dos agentes.

4. Volte para a página Configuração assistida do Atendimento ao cliente terceirizado.
5. Na janela Roteamento e atribuição de caso, clique em **Começar** .
6. Exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração de roteamento e atribuição de caso

Tarefa	Descrição
Criar Regras de Correspondência	Regras para identificar casos de atendimento ao cliente que atendem a determinadas condições.
Criar regras de atribuição	Casos que atendem a determinadas condições com base nas regras criadas são roteados para os agentes de atendimento ao cliente.

7. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar** .

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Definir critérios de terceirização

Gerentes e agentes de OSP exibem casos com base nos critérios terceirizados definidos. A definição de critérios de terceirização pode ser baseada em conta, ativo, consumidor ou produto vendido. Por exemplo, critérios baseados no consumidor podem ser definidos para todos os consumidores que falam espanhol e todos os consumidores baseados fora da Austrália.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Selecione o nome da OSP.
3. Selecione **Critérios de terceirização** lista relacionada.
4. Selecione **Novo**.
5. Preencha os campos no novo formulário de registro, conforme apropriado.

Tradução automática

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

6. Selecione **Enviar**.
   Os gerentes e agentes do OSP agora podem exibir casos atribuídos que atendem à condição em **Todos os casos** , **Casos não atribuídos** , **Meus casos** e **Casos em aberto** . Por exemplo, se uma organização OSP tiver sido criada com critérios de terceirização com a tabela do consumidor selecionada, um agente que pertença a esta OSP poderá exibir casos criados por um consumidor.

O que Fazer Depois
Crie grupos e defina regras de atribuição para os OSPs.

Criar grupos e regras de atribuição

Um administrador cria grupos e os associa a um OSP. Este grupo é o grupo padrão ao qual o caso é atribuído quando um agente OSP transfere o caso não resolvido de volta para uma empresa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione um OSP que você criou.
2. Vá para **Grupos** lista relacionada.
3. Clique em **Nova**.
4. Preencha os campos no formulário Provedor de serviços terceirizado, conforme apropriado.
5. Clique em **Enviar**.
6. Clique em **Equipe do grupo** lista relacionada para exibir a lista de membros do grupo selecionado.
7. Clique em **Regras de atribuição** lista relacionada para definir regras de atribuição.
8. Clique em **Enviar**.

Integrar a equipe do provedor de serviços terceirizado

Um administrador cria Provedores de serviços terceirizados (OSPs) após os quais os gerentes e agentes do OSP devem ser integrados para gerenciar e atender casos. Como administrador, você pode integrar gerentes e agentes do OSP.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Selecione um OSP existente.
3. Selecione **Integrar equipe** link relacionado.
4. Preencha os campos no formulário Provedor de serviços terceirizado, conforme apropriado.

Tradução automática

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

Nota:
Um novo registro de membro da equipe do OSP é criado e o OSP é criado no **Organização de serviço** campo da tabela equipe externa da organização de serviço [sn_csm_service_organization_external_staff]. Além disso, a mesma mudança se aplica a outras listas relacionadas, incluindo Agente de integração,Gerente de integração,Criar grupo, Transferir caso, Registrar equipee Registrar membro.

5. Selecione **Enviar**.
   Os registros da equipe integrada estão visíveis em **Equipe da organização de serviço** lista relacionada.

Nota:
Quando a integração estiver concluída, um e-mail de redefinição de senha será enviado para o endereço de e-mail do gerente ou agente.

Crie um provedor de serviços terceirizado

Uma empresa cria Provedores de serviços terceirizados (OSPs) para fornecer atendimento ao cliente a clientes externos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário Provedor de serviços terceirizado, conforme apropriado.
   Os seguintes campos no registro da empresa são atualizados automaticamente sempre que você os atualiza no registro OSP:
   - **Nome**
   - **Rua**
   - **Cidade**
   - **Estado**
   - **CEP**
   - **País**
   - **Latitude**
   - **Longitude**
   - **Fax**
   - **Telefone**
   - **Site**
   - **Ativo**
4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Defina critérios de terceirização para que os casos correspondentes aos critérios fiquem visíveis para os gerentes e agentes do OSP.

Tradução automática

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

Tarefas do agente do provedor de serviços terceirizado

Tarefas do gerente do provedor de serviços terceirizado

Configure o Performance Analytics para o Atendimento ao cliente terceirizado

Execute diagnósticos, revise e personalize componentes e comece a coletar dados.

Antes de Iniciar

. ServiceNow AI Platform o administrador deve ter instalado os plug-ins do pacote de conteúdo ou ServiceNow Store aplicação para isso Solução para Análise da plataforma.

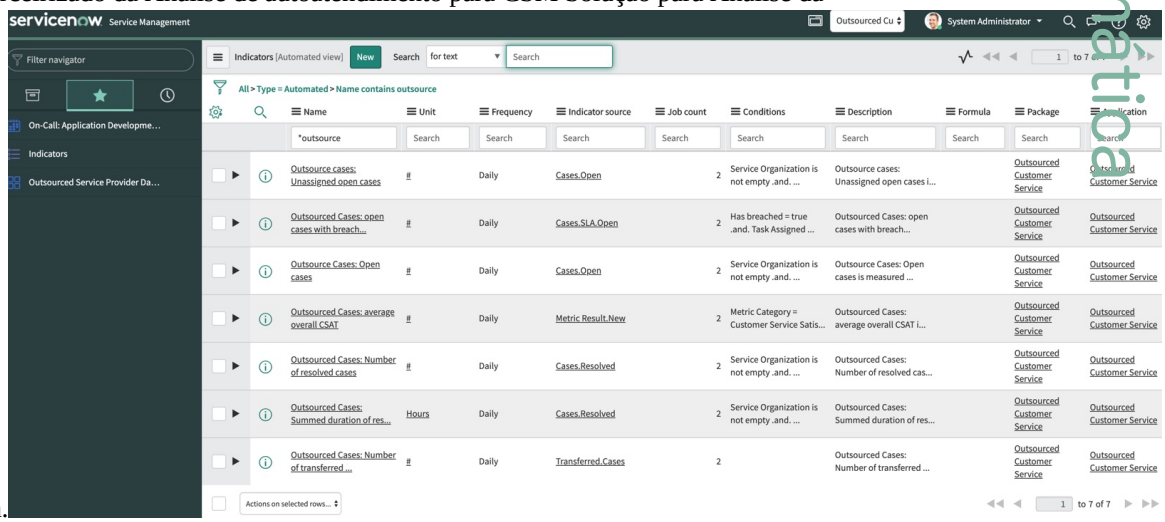
Função necessária: pa_admin

Procedimento

1. Execute todos os diagnósticos em todos os registros, conforme descrito em Diagnóstico do Performance Analytics .
   Esses diagnósticos podem detectar muitas incompatibilidades entre a configuração de suas Soluções para Análise da plataforma e suas tabelas.
2. Navegar até **Performance Analytics** > **Console de administração**.
3. Clique em **Painéis** link no **Explorar e gerenciar** lado a lado.
4. Verifique os nomes dos painéis que foram instalados com este Solução para Análise da plataforma
5. Abra a guia **Fontes do indicador**.
6. Para cada painel incluído neste Solução para Análise da plataforma:

   a. Filtre as fontes do indicador no nome do painel.

   Example
   Esta captura de tela mostra as origens do indicador filtradas no painel do Provedor de serviços terceirizado da Análise de autoatendimento para CSM Solução para Análise da plataforma.



   b. Analise a tabela de fatos, as condições e a frequência das fontes do indicador em comparação com a estrutura de dados em sua própria instância.

   c. Se necessário, abra uma fonte do indicador e faça correções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Se você estiver editando um registro de fonte do indicador, vá para a lista relacionada Indicadores e revise o campo **Condições** de cada indicador.
Alterar a fonte do indicador também pode afetar as condições adicionais nos indicadores individuais.

7. Se você carimbos de campo de hora alterados em qualquer origem de indicador, além de mudar qualquer relacionado Performance Analytics scripts.

8. Abra a guia Fontes de detalhamento.

9. Para cada painel incluído nesta Solução para Análise da plataforma:

a. Filtre as fontes de detalhamento no nome do painel.

10. Navegar até **Performance Analytics** > **Trabalhos**.

11. Configure e execute o trabalho histórico para isso Solução para Análise da plataforma, nome do trabalho histórico .

12. Edite e ative o trabalho de coleta de dados programado para isso Solução para Análise da plataforma, nome do trabalho agendado

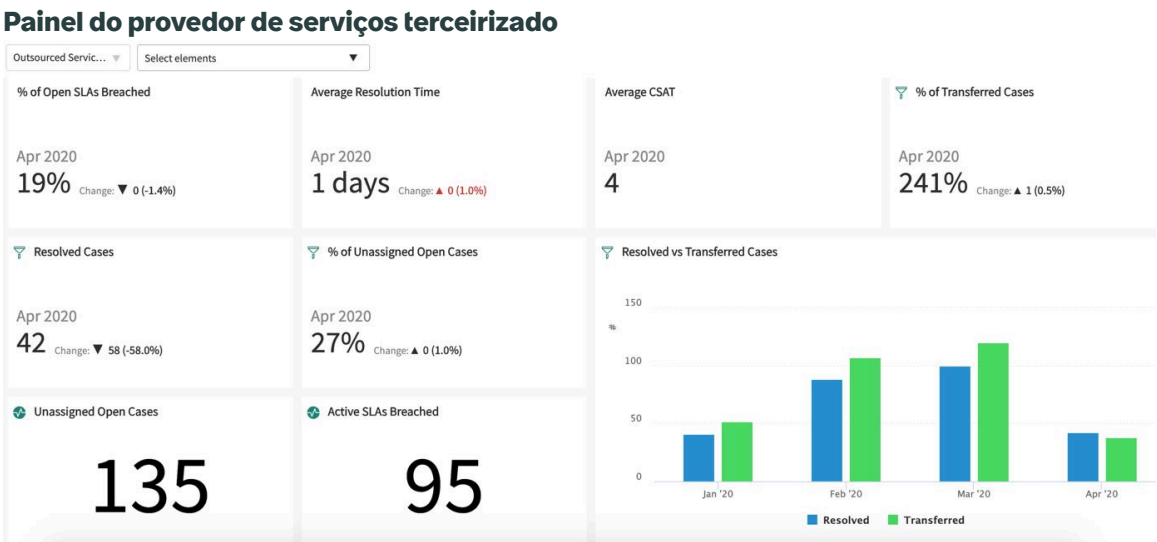
Painel do provedor de serviços terceirizado

O painel Provedor de serviços terceirizado permite o monitoramento de acordos de nível de serviço (ANS) violados, tempo médio de resolução e porcentagens de transferência de caso, entre outras métricas. Você pode utilizar as informações para identificar as áreas de preocupação e planejar sua estratégia de gestão de casos.

Importante:
Começando com Xanadu, o painel do Provedor de serviços terceirizado tem uma aparência nova e modernizada.

Para acessar o novo painel Provedor de serviços terceirizado, navegue até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Análise**E selecione o nome do provedor de serviço terceirizado (OSP). Clientes existentes que estão atualizando de versões anteriores para Xanadu A versão também pode acessar o novo painel do Provedor de serviços terceirizado.

No entanto, os clientes existentes em versões de lançamento anteriores ao Xanadu A versão ainda pode exibir o antigo painel do Provedor de serviços terceirizado navegando até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Visão geral**.



Tradução automática

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

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente interno de OSP	sn_csm_ocs.manager

Indicadores

Casos terceirizados: Casos em aberto não atribuídos

O número de casos em aberto que não estão atribuídos aos agentes OSP.

Casos terceirizados: Casos em aberto com ANS violados

O número de casos que permaneceram em aberto após o tempo exigido pelo Acordo de nível de serviço (ANS).

Casos terceirizados: Casos em aberto

O número de casos que estão no estado Aberto.

Casos terceirizados: Média geral de CSAT

Satisfação média do cliente (CSAT) com base nos resultados da pesquisa. Para obter mais informações sobre CSAT, consulte Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente .

Casos terceirizados: Número de casos resolvidos

O número de casos em que o agente OSP trabalhou e moveu para o estado Resolvido.

Casos terceirizados: Soma da duração dos casos resolvidos

O tempo total gasto pelos agentes OSP para resolver os casos.

Casos terceirizados: Número de casos transferidos

Número de casos que são transferidos para um agente interno da ServiceNow quando um agente OSP não conseguiu resolver o caso.

Filtro global

O painel Provedor de serviços terceirizado utiliza os provedores de serviços terceirizados como filtros globais. Você pode selecionar um ou mais provedores de serviços terceirizados para exibir diferentes métricas e relatórios. Por padrão, o painel exibe dados de todos os provedores de serviço terceirizados.

Relatórios

Título	Tipo	Descrição
Casos em Aberto não Atribuídos	42	O número de casos que estão no estado Aberto e ainda não foram atribuídos a um agente OSP. Neste relatório, por exemplo, há 42 casos que ainda não foram atribuídos. O gerente de OSP exibe o número

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
		desses casos rapidamente e os atribui.
ANS violados ativos	42	Este relatório mostra todos os SLAs violados que ainda estão ativos neste relatório. Por exemplo, há 42 SLAs ativos. O gerente de OSP exibe o número de SLAs violados rapidamente, o que ajuda a tomar medidas imediatas.

Configurar Operações proativas de atendimento ao cliente

Configure vários aspectos das Operações proativas de atendimento ao cliente com base nos requisitos específicos da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há uma sequência de tarefas que permitem configurar as Operações proativas de atendimento ao cliente. Você pode executar essas tarefas com base em qual plug-in ou aplicação você instalou. Isso é observado na parte superior de cada tarefa.

Nota:
Para usar a integração com Gestão de eventos, Instale o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos e o Gestão de eventos aplicação do ServiceNow store.

Gestão de eventos A integração só estará disponível se você estiver usando o Espaço do agente do CSM ou o. ServiceNow AI Platform interface.

Para configurar as Operações proativas do Atendimento ao cliente, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Começar**
3. Na categoria Operações proativas de atendimento ao cliente, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração proativas de Operações de atendimento ao cliente

Tarefa	Descrição
Ative o plug-in Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_ops). **Nota:** Este é um plug-in ServiceNow Store . Este plug-in deve ser instalado separadamente do ServiceNow Store .	Ative o plug-in Proactive Customer Service para usar as Operações proativas de atendimento ao cliente.
Ative as Operações proativas de atendimento ao cliente com o plug-in Gestão de eventos (com.snc.proactive_cs_itom).	Ative o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos para habilitar a integração com a Gestão de eventos. Este plug-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Nota: Este é um plug-in ServiceNow Store . Este plug-in deve ser instalado separadamente do ServiceNow Store .	in instala automaticamente o plug-in Proactive Customer Service Operations.
Instale o aplicativo Gestão de eventos.	Instale o. Gestão de eventos aplicação do ServiceNow store.
Configurar exibições de formulário	Configure o layout do formulário e as listas relacionadas para as diferentes exibições dos formulários Caso, Item-base de instalação e Conta para exibir os campos necessários.
Ative uma regra de alerta para criar automaticamente um caso proativo a partir de um alerta	Configure uma regra de alerta para criar automaticamente um caso proativo quando um incidente for criado a partir de um alerta que tenha um ou mais itens-base de instalação afetados. **Nota:** Esta tarefa só será aplicável se você estiver usando a integração com Gestão de eventos.
Configurar fluxos de caso proativos	Automatize fluxos de trabalho para a criação proativa de casos para melhorar sua eficiência operacional e responder aos problemas do cliente com mais rapidez. **Nota:** Esta tarefa só será aplicável se você estiver usando a integração com Gestão de eventos.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar** .

Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Uso de Operações proativas de atendimento ao cliente

Exiba informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente

Crie um caso para a base de instalação na página inicial do Atendimento ao cliente

Exiba a base de instalação em Espaço configurável do CSM

Exibir informações do produto vendido em Espaço configurável do CSM

Operações proativas de atendimento ao cliente

Acione proativamente fluxos de trabalho de caso e notifique os clientes sobre quaisquer problemas para resolver problemas com mais rapidez e reduzir o volume de chamadas de entrada.

As Operações proativas de atendimento ao cliente permitem rastrear os serviços digitais vendidos e em uso por seus clientes. Isso é conhecido como base de instalação.

Se você identificar interrupções de serviço na base de instalação de um cliente, poderá criar proativamente um caso para notificá-lo.

Tradução automática

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

Esses casos são resolvidos e encerrados da mesma forma que os casos relatados pelo cliente. Quando vários clientes são afetados, você pode usar o processo de gestão de problemas graves.

Você também pode associar informações de indisponibilidade a um caso para manter seus clientes informados sobre o impacto da indisponibilidade e o status da resolução. Também oferece aos clientes visibilidade sobre interrupções planejadas de serviço, aumentando a transparência e reduzindo o número de casos relatados pelo cliente.

Seus clientes podem usar o Portal de atendimento ao cliente para exibir casos proativos que você abriu em nome deles, quaisquer indisponibilidades associadas à base de instalação deles e interagir com você usando o caso proativo.

O plug-in Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_itom) fornece uma integração entre Customer Service Management E o console Gestão de eventos no IT Operations Management. Para obter mais informações, consulte Integração com Gestão de eventos.

Antes de começar

Reúna-se com as partes interessadas para definir seus requisitos. Dependendo de seus requisitos, você pode ativar o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente ou o plug-in Proactive Customer Services com Gestão de eventos.

Nota:
O plug-in Proactive Customer Service Operations com Gestão de eventos fornece todos os recursos incluídos no plug-in Proactive Customer Service Operations, bem como recursos adicionais do console Gestão de eventos no IT Operations Management.

Informações de ativação

Para habilitar as Operações proativas de atendimento ao cliente, ative o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente (com.snc.proactive_cs_ops).

Para habilitar Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos, ative o plug-in Proactive Customer Services com Gestão de eventos (com.snc.proactive_cs_itom)

Para obter etapas detalhadas sobre como começar a usar as Operações proativas de Atendimento ao cliente, consulte Configurar Operações proativas de atendimento ao cliente.

Tópicos relacionados

Visão geral da gestão de problemas graves

Configurar a base de instalação

Acompanhamento de indisponibilidade para base de instalação

Forneça visibilidade de quaisquer indisponibilidades atuais ou futuras que afetem a base de instalação de um cliente, aumentando a transparência e reduzindo o número de casos relatados pelo cliente.

Definição de indisponibilidade

Uma indisponibilidade se refere a um período de tempo em que um serviço que entrega valor a um cliente está indisponível ou enfrentando problemas de desempenho

Um cliente pode enfrentar os seguintes tipos de indisponibilidades:

Tradução automática

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

- Indisponibilidade não planejada: Indisponibilidades, como as causadas por problemas de hardware ou rede.
- Indisponibilidade planejada: Indisponibilidades causadas por manutenção planejada ou upgrades.
- Degradação: Problemas que afetam um serviço que não resultam em uma interrupção desse serviço.

Visão geral do acompanhamento de indisponibilidade

Informe proativamente os clientes sobre interrupções de serviço planejadas ou não planejadas associando indisponibilidades a um caso. Ao fazer isso, seus clientes estão cientes do impacto da indisponibilidade e têm visibilidade do status da resolução. Eles podem usar essas informações para avaliar o impacto nos negócios de diferentes tipos de indisponibilidade ao longo de um período e calcular quaisquer cobranças retroativas, se necessário.

As indisponibilidades são normalmente criadas automaticamente quando um alerta é criado para um serviço ou por executantes de serviço ao trabalhar em um incidente.

Uma indisponibilidade especifica o tipo de indisponibilidade, o serviço afetado, bem como a hora de início e término. Vários serviços usados por um cliente podem ser associados a uma indisponibilidade.

Funções

Como gerente de problemas graves ou gerente de atendimento ao cliente, você pode criar, associar e rastrear todas as indisponibilidades relacionadas a um caso. Os gerentes de atendimento ao cliente também podem exibir relatórios de impacto nos negócios por tipo de indisponibilidade.

Como agente de atendimento ao cliente, você pode exibir quaisquer indisponibilidades associadas ao caso.

Seus clientes podem exibir informações de indisponibilidade no Portal de atendimento ao cliente.

Informações de ativação

Este recurso requer o plug-in Proactive Customer Service Operations Management (com.snc.proactive_cs_ops).

Tópicos relacionados

Associe uma indisponibilidade a um caso grave

Criar uma indisponibilidade a partir de um caso principal

Rastreie indisponibilidades para itens-base de instalação

Atendimento proativo ao cliente - Painel avançado

Exiba informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente

Integração com Gestão de eventos

Crie casos proativamente a partir de alertas manualmente ou por meio de automação. Rastreie as contas e o status de integridade dos itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta para correlacionar melhor os problemas do cliente e fornecer respostas mais rápidas.

Tradução automática

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

Customer Service Management Fornece uma integração com o console Gestão de eventos no IT Operations Management, que permite melhorar a experiência do cliente dividindo os silos existentes entre os processos e sistemas usados pelas equipes de atendimento ao cliente de linha de frente e operações de back-office. Ao monitorar problemas e criar casos proativamente, você pode estar um passo à frente de seus clientes e resolver problemas com mais rapidez.

Os operadores do Centro de operações de rede (NOC) monitoram alertas do Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações, consulte Monitorar a integridade do serviço .

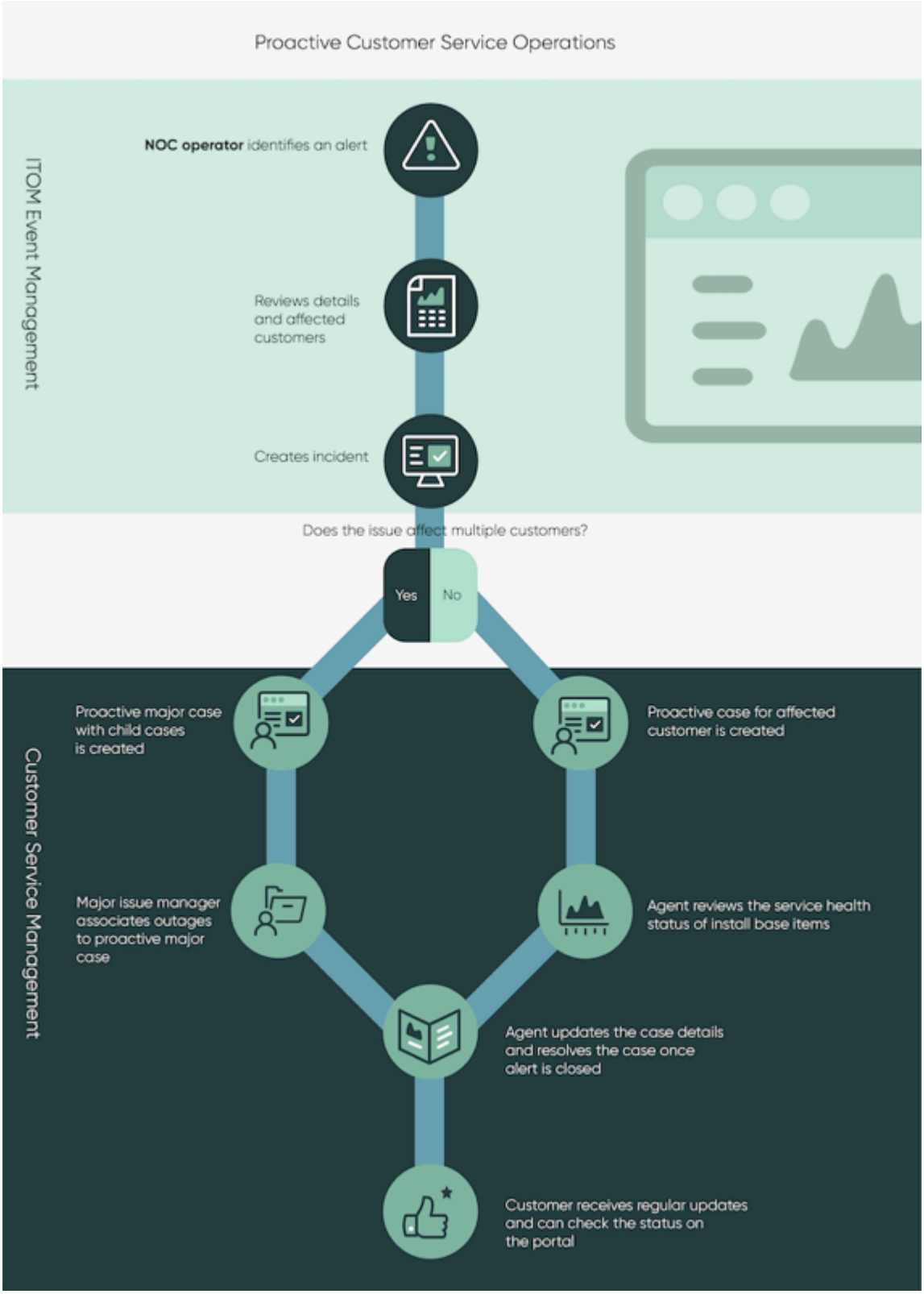
Quando alertados sobre uma interrupção de serviço, eles podem identificar as contas e os itens-base de instalação correspondentes afetados e criar um caso para o atendimento ao cliente revisar. O atendimento ao cliente pode exibir os clientes afetados e notificá#-los.

Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente também podem rastrear o status de integridade do serviço de itens-base de instalação de uma conta para fornecer suporte mais rápido e preciso aos clientes.

Tradução automática

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

Visão geral das operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos



Saiba mais sobre Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos no tutorial em vídeo a seguir.

Nota:
Este vídeo foi gravado no lançamento de Nova 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.

Informações de ativação

Para habilitar Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos, ative o plug-in Proactive Customer Service com Gestão de eventos (com.snc.proactive_cs_itom).

Status de integridade do serviço para a base de instalação

Exiba o status de integridade em tempo real da base de instalação de um cliente. Correlacione os problemas do cliente com a integridade operacional da base de instalação para fornecer respostas mais informadas aos clientes.

Visão geral do acompanhamento da integridade do serviço

A integração entre Customer Service Management E o console Gestão de eventos no IT Operations Management permite rastrear o status de integridade do serviço da base de instalação de um cliente.

Quando um problema afeta um ou mais itens-base de instalação e um alerta é criado, a gravidade do alerta é calculada na Gestão de eventos. Ele é calculado de acordo com as regras de cálculo de impacto do alerta. Com base na gravidade do alerta, o status de integridade do serviço de cada item-base de instalação é calculado. Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir o status de integridade do serviço dos itens-base de instalação em uma conta ou um caso no Customer Service Management.

Para obter mais informações sobre como a gravidade de um alerta é calculada, consulte Cálculo de impacto do alerta .

Para fornecer o status de integridade do serviço para um item-base de instalação em Customer Service Management, os seguintes campos são mapeados.

Campos de gestão de eventos para calcular alertas

Gestão de eventos (tabela em_impact_status)	Customer Service Management (tabela sn_install_base_item)
Serviço de negócios	Contexto de serviço
Identificador de Elemento	Item de configuração
Gravidade	Status de integridade

Nota:
O status de integridade do serviço será exibido somente se o item-base de instalação tiver um Item de configuração (IC) e um contexto de serviço associado a ele. O contexto de serviço é o serviço de aplicações associado ao IC subjacente para cálculo de impacto na Gestão de eventos. Para obter mais informações sobre serviços de aplicações, consulte a lição 2 do Guia do operador da Gestão de eventos .

O status de integridade do serviço é exibido em Customer Service Management 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.

Alertas de status de integridade

Gravidade do alerta (Gestão de eventos)	Status da integridade do serviço nos formulários Conta e Caso (Customer Service Management)
Crítico	Crítico: O recurso não está funcional ou os problemas críticos são iminentes.
Principal	Grave: funcionalidades principais estão gravemente afetadas ou o desempenho foi prejudicado.
Secundário	Secundário: Ocorreu perda parcial e não crítica de funcionalidade ou degradação de desempenho.
Aviso	Aviso: requer atenção, embora o recurso ainda esteja funcional.
Informação	Normal: Sem gravidade. Um alerta é criado. O recurso ainda está funcional.
Limpar	Normal
Vazio/nulo	Não disponível

Para obter mais informações sobre a gravidade do alerta, consulte a Lição 1 do Guia do operador da Gestão de eventos .

Funções

Como administrador do sistema, configure exibições de formulário para adicionar o. **Contexto de serviço** , **Status de integridade** e **Status de integridade atualizado pela última vez** campos para os formulários relevantes.

Como agente de atendimento ao cliente, exiba o status de integridade do serviço dos itens-base de instalação no formulário Conta ou Caso.

Informações de ativação

Este recurso requer o plug-in Proactive Customer Service Operations com Gestão de eventos (com.snc.proactive_cs_itom).

Tópicos relacionados

Integração com Gestão de eventos

Configurar exibições de formulário para Operações proativas de atendimento ao cliente

Rastreie a integridade do serviço dos itens-base de instalação no Espaço do agente

Ative as Operações proativas de atendimento ao cliente

Ative o plug-in Proactive Customer Service para usar as Operações proativas de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As Operações proativas de atendimento ao cliente só estão disponíveis para clientes licenciados para Customer Service Management 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.

Para ativar o Proactive Customer Service Operations, ative o plug-in Proactive Customer Service Operations Management (com.snc.proactive_cs_ops). Este plug-in não está ativo por padrão.

Nota:
Este é um plug-in ServiceNow Store . Este plug-in deve ser instalado separadamente do ServiceNow Store .

Ativar este plug-in também instala os plug-ins Gestão de problemas graves, Gestão de base de instalação do atendimento ao cliente, Atendimento ao cliente com Gestão de serviços, Status da ação do caso do atendimento ao cliente e Relacionamento entre tarefa e indisponibilidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in com.snc.proactive_cs_ops.
3. Clique em **Ativar**.

Ative as Operações proativas de atendimento ao cliente com a Gestão de eventos

Ative o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos para usar Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos só estão disponíveis para clientes licenciados para Customer Service Management aplicação.

Para ativar o Proactive Customer Service Operations com Gestão de eventos, ative o plug-in Proactive Customer Service com Gestão de eventos (com.snc.proactive_cs_itom). Este plug-in não está ativo por padrão.

Nota:
Este é um plug-in ServiceNow Store . Este plug-in deve ser instalado separadamente do ServiceNow Store .

Ativar este plug-in também ativa os plug-ins Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_ops) e Gestão de eventos (com.glideapp.itom.snac).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in com.snc.proactive_cs_itom.
3. Clique em **Ativar**.

Configurar exibições de formulário para Operações proativas de atendimento ao cliente

Configure o layout do formulário e as listas relacionadas para as diferentes exibições dos formulários Caso, Item-base de instalação e Conta para exibir os campos necessários.

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.

Determinados campos nos formulários só poderão ser adicionados se você tiver ativado o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos. Isso é observado na tabela a seguir.

Procedimento

1. Navegue até **Atendimento ao cliente** .
2. Adicione os seguintes campos a formulários e listas relacionadas, conforme necessário.

Configurar exibições de formulário

Formulário	Procedimento
Caso	**a.** Clique **Casos** > **Proativo**. **b.** Adicione **Proativo** campo para **Caso proativo** e. **Espaço** e outras exibições conforme necessário: ▪ **Proativo** ▪ **Alerta** **Nota:** . **Alerta** O campo só estará disponível se você tiver ativado o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos. **c.** **Nota:** Isso se aplica somente se você tiver ativado o plug-in Proactive Customer Service Operations com Gestão de eventos. Adicione os seguintes campos ao **Itens-base de instalação afetados** lista relacionada, **Caso proativo** e. **Espaço** e outras exibições conforme necessário. ▪ **Status de integridade** ▪ **Status de integridade atualizado pela última vez**
Conta	**Nota:** Isso se aplica somente se você tiver ativado o plug-in Proactive Customer Service Operations com Gestão de eventos. **a.** Clique **Cliente** > **Contas**. **b.** Adicione os seguintes campos ao **Itens-base de instalação** lista relacionada para **Caso** e. **Espaço** e outras exibições conforme necessário. ○ **Status de integridade** ○ **Integridade atualizada pela última vez**
Item-base de instalação	**Nota:** Isso se aplica somente se você tiver ativado o plug-in Proactive Customer Service Operations com Gestão 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.

Formulário	Procedimento
	a. Clique **Produtos** > **Itens-base de instalação**. **b.** Adicione **Contexto de serviço** campo para **Padrão** e. **Espaço** exibições.

Ative uma regra de alerta para criar automaticamente um caso proativo a partir de um alerta

Configure uma regra de alerta para criar automaticamente um caso proativo quando um incidente for criado a partir de um alerta que tenha um ou mais itens-base de instalação afetados.

Antes de Iniciar

Função necessária: evt_mgmt_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa só será aplicável se você estiver usando a integração com Gestão de eventos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de eventos** > **Regras** > **Gestão de alertas**.
2. Clique em **Criar caso proativo** .
3. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Clique em **Atualizar**.
   Quando um incidente é criado a partir de um alerta que contém itens-base de instalação afetados, um caso é criado automaticamente. O número do caso é adicionado ao **Caso** Campo no formulário Alerta.

Configurar fluxos de caso proativos

Automatize fluxos de trabalho para a criação proativa de casos para melhorar sua eficiência operacional e responder aos problemas do cliente com mais rapidez.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa só será aplicável se você estiver usando a integração com Gestão de eventos.

Configure o Flow Designer para automatizar as próximas etapas no processamento de um caso proativo. Você pode automatizar que um caso proativo é proposto para um caso principal ou promovido diretamente a um caso principal. Se promovidos diretamente para um caso principal, os casos secundários serão criados automaticamente quando vários clientes forem afetados.

Se uma única conta for afetada, você também poderá automatizar que uma conta e um contato primário sejam associados a um caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Fluxos de caso proativos**.
2. Clique em **Casos proativos de processo criados a partir de alertas** 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.

3. Clique em **Processar casos proativos para contas únicas e múltiplas** subfluxo.
4. Em **Status do caso principal** defina o status inicial do caso principal para várias contas.
   Por padrão, este campo está definido como **Nenhum** . Com base em sua seleção, o caso proativo é **Proposto** , **Aceito** ou **Nenhum** . Se você definir o status como **Aceito** , os casos secundários são criados automaticamente.
5. Em **Limite da conta afetada** insira o número de contas afetadas necessárias para que um caso proativo seja qualificado para o processamento de caso principal.
   O padrão é dois.
6. Selecione **Caso de processo para conta única** caixa de seleção para associar uma conta e um contato primário ao caso se uma única conta for afetada.
   Isso também se aplica se vários itens-base de instalação da mesma conta forem afetados.
7. Clique em **Concluído**.

Configurar Atendimento ao cliente Soluções para Análise da plataforma

Habilitar Atendimento ao cliente Soluções para Análise da plataforma para exibir painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar seus processos de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Começar** .
3. Na categoria Atendimento ao cliente, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Performance Analytics para tarefas de configuração

Tarefa	Descrição
Ative o Performance Analytics para Customer Service Management	Ative o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Atendimento ao cliente (com.snc.pa.customer_service) para adicionar registros de configuração do Performance Analytics à sua instância.
Analisar Origens de Indicador	Revise as origens de indicador fornecidas para garantir que elas correspondam à estrutura da tabela da aplicação Atendimento ao cliente.
Analisar Indicadores	Revise os indicadores fornecidos para garantir que as métricas que você deseja medir sejam rastreadas.
Analisar origens de detalhamento	Analise as origens de detalhamento fornecidas para conferir se elas correspondem à sua estrutura de tabela e inclua os elementos que quiser.
Analisar Detalhamentos	Revise os detalhamentos para garantir que você possa filtrar pontuações pelos elementos apropriados.
Coletar Dados	Execute a coleta de dados históricos uma vez para coletar pontuações em dados existentes e habilitar 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.

Tarefa	Descrição
	coleta de dados programada para começar a coletar pontuações em novos dados automaticamente.
Hub de análise exibição	Exiba Hub de análise para indicadores para os quais você coletou dados para começar a explorar suas pontuações.
Exibir Painéis	Consulte os painéis fornecidos para obter uma visão geral de suas pontuações e exibir várias métricas em um único local.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar** .

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Configure o. Solução para Análise da plataforma para Análise de autoatendimento para Atendimento ao cliente

Execute diagnósticos, revise e personalize componentes e comece a coletar dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin

. ServiceNow AI Platform o administrador deve ter instalado os plug-ins do pacote de conteúdo ou ServiceNow Store aplicação para isso Solução para Análise da plataforma.

Procedimento

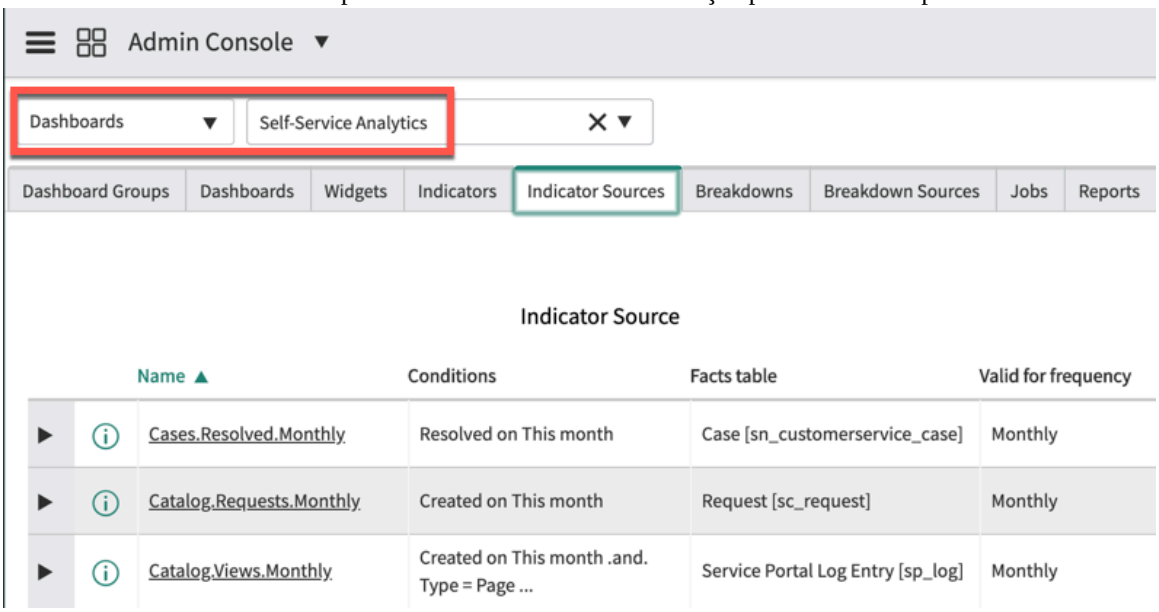
1. Execute todos os diagnósticos em todos os registros, conforme descrito em Diagnóstico do Performance Analytics .
   Esses diagnósticos podem detectar incompatibilidades entre a configuração do Soluções para Análise da plataforma e suas tabelas.
2. Navegar até **Performance Analytics** > **Console do administrador**.
3. Clique em **Painéis** link no **Explorar e gerenciar** lado a lado.
4. Verifique os nomes dos painéis que foram instalados com a Análise de autoatendimento Solução para Análise da plataforma.
5. Abra a guia **Fontes do indicador**.
6. Para cada painel incluído nesta Solução para Análise da plataforma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Filtre as fontes do indicador no nome do painel.

Example
Esta captura de tela mostra as origens do indicador filtradas no painel Análise de autoatendimento do Análise de autoatendimento para Atendimento ao cliente Solução para Análise da plataforma.



b. Analise a tabela de fatos, as condições e a frequência das fontes do indicador em comparação com a estrutura de dados em sua própria instância.

Importante:
Dê atenção especial aos campos de carimbo de data/hora, como Resolvido ou Criado, que são referenciados no campo **Condições**. Pode ser necessário usar campos de carimbo de data/hora diferentes.

c. Se necessário, abra uma fonte do indicador e faça correções.

d. Se você estiver editando um registro de fonte do indicador, vá para a lista relacionada Indicadores e revise o campo **Condições** de cada indicador.
Alterar a fonte do indicador também pode afetar as condições adicionais nos indicadores individuais.

7. Se você alterou os carimbos de campo de hora em qualquer origem de indicador, altere também qualquer relacionado Performance Analytics scripts.
8. Abra a guia Fontes de detalhamento.
9. Para cada painel incluído nesta Solução para Análise da plataforma:
   a. Filtre as fontes de detalhamento no nome do painel.
   b. Revise as condições na origem de detalhamento.
10. Navegar até **Performance Analytics** > **Trabalhos**.
11. Configure e execute o trabalho histórico para isso Solução para Análise da plataforma, [Ssa] Coleta de dados de análise de autoatendimento.
12. Edite e ative o trabalho de coleta de dados programado para isso Solução para Análise da plataforma, [Ssa] Coleta de dados de análise de autoatendimento.

Tradução automática

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

Soluções para Análise da plataforma para Análise de autoatendimento para Atendimento ao cliente

Análise de Autoatendimento

Ative o Autoatendimento Solução para Análise da plataforma

Ative os plug-ins do pacote de conteúdo ou ServiceNow Store aplicação para Solução para Análise da plataforma.

Antes de Iniciar

Ative a versão de assinatura completa de Performance Analytics na instância em que você está ativando isso Solução para Análise da plataforma. Você pode ativar Performance Analytics em uma instância de subprodução sem comprar uma assinatura. Para obter mais informações, consulte Ativar assinatura da Análise de desempenho .

Nota:
Os dados das guias Comunidades e Virtual Agent no painel Análise de autoatendimento são gerados quando o plug-in Comunidades (com.sn_communities) e o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) são ativados respectivamente.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in Análise de autoatendimento para Atendimento ao cliente (com.snc.pa.self_service_analytics_csm).
3. Instale a aplicação .
   Ao instalar esta aplicação, você também ativa os seguintes plug-ins:
   - Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
   - Análise de autoatendimento PA (com.snc.pa.self_service_analytics)
   - Análise de autoatendimento Core (com.snc.self-service_analytics_core)

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Paris)

Tradução automática

Administrar Customer Service Management

Use vários recursos e ferramentas para administrar o. Customer Service Management aplicação.

Recursos e aplicações para administração Customer Service Management

Recurso ou aplicação	Descrição
Bate-papo anônimo	Com o bate-papo anônimo, os consumidores podem conversar com um agente de atendimento ao consumidor sem fazer login no Portal de atendimento ao consumidor.
Ações Customer Service Management Workflow Studio	Use as ações do Flow Designer como blocos de construção para criar processos de negócios do Customer Service Management.

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

Recurso ou aplicação	Descrição
Separação de domínios e Customer Service Management	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.
Pontos de extensão no Customer Service Management	Use pontos de extensão para chamar scripts personalizados na aplicação Customer Service Management.
Direitos de produto de conhecimento	O aplicativo Knowledge Product Entitlements permite que os administradores designem as bases de conhecimento e os artigos de conhecimento que os clientes podem exibir no Portal de atendimento ao cliente.
Limite o acesso à base de conhecimento a usuários internos	Limite o acesso às informações em uma base de conhecimento para usuários internos.
Testes de início rápido para Customer Service Management	Use testes de início rápido para validar a funcionalidade do CSM depois de fazer mudanças de configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação.
Roteamento e atribuição de casos de atendimento ao cliente	O recurso de roteamento de caso usa regras de correspondência e regras de atribuição para identificar casos de atendimento ao cliente que atendem a determinadas condições e, em seguida, roteia esses casos para os agentes de atendimento ao cliente.
Workbench de atribuição	Os gerentes de atendimento ao cliente podem usar o workbench de atribuição para exibir uma lista de agentes, avaliar habilidades e disponibilidade e atribuir tarefas de forma eficiente e inteligente.
Informações de tratamento especial	Use a aplicação Anotações de tratamento especial para criar anotações que trazem informações importantes sobre registros individuais à atenção do usuário.
Escalação de caso e conta	Use o recurso de escalação para destacar casos ou contas específicos e aumentar a conscientização sobre problemas importantes do cliente.
Visão geral do status da ação do caso	Use o recurso de status da ação do caso para indicar o status dos casos na lista de casos. Os agentes podem identificar facilmente casos que precisam de atenção e priorizar rapidamente seu trabalho.
Visão geral da gestão de problemas graves	A gestão de problemas graves permite a comunicação com o cliente para problemas que afetam um público mais amplo. Use este recurso para identificar proativamente os clientes afetados, fornecer informações a esses clientes e gerenciar o processo de resolução.

Tradução automática

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

Recursos e aplicações para administração Customer Service Management

Recurso ou aplicação	Descrição
Encerre automaticamente os casos de atendimento ao cliente	Encerre automaticamente os casos no estado Resolvido se os clientes não executarem nenhuma ação.
Administrar Contratos e direitos do cliente	Os gerentes de atendimento ao cliente podem executar tarefas para manter contratos de serviço, linhas de contrato e direitos.

Bate-papo anônimo

Os consumidores podem conversar com um agente de atendimento ao consumidor sem fazer login no Portal de atendimento ao consumidor.

No Portal de atendimento ao consumidor, os usuários convidados podem clicar em **Bate-papo** link no cabeçalho do portal para iniciar uma sessão de bate-papo com um agente de atendimento ao consumidor. Clicar neste link abre um formulário que solicita algumas informações básicas, incluindo o nome do usuário, o endereço de e-mail e o tipo de problema. Preencher e enviar o formulário cria uma solicitação de bate-papo que é roteada para a fila de agente apropriada com base no tipo de problema selecionado. Quando o agente atribuído aceitar a solicitação, uma sessão de bate-papo será estabelecida. Se necessário, o agente pode criar um registro de consumidor ou um caso para o usuário convidado ou transferir o bate-papo para outro agente.

Configurando bate-papo anônimo

A configuração do recurso de bate-papo anônimo envolve as etapas a seguir.

1. Ative o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).
2. Modifique o produtor de registro de bate-papo anônimo padrão ou crie um novo produtor de registro.
3. Crie uma regra correspondente para cada fila de agente.
4. Configurar propriedades de bate-papo anônimo.
5. Se necessário, modifique as ações do Connect para fornecer a funcionalidade desejada para os agentes de atendimento ao consumidor em conversas de bate-papo. O recurso de bate-papo anônimo inclui estas ações: **Criar caso para convidado** e. **Criar Consumidor e Caso para Convidado** . Para obter mais informações, consulte Administrar ações do Connect .

Plug-ins de bate-papo anônimos

O recurso de bate-papo anônimo requer dois plug-ins que são ativados como parte do plug-in do Portal de atendimento ao consumidor:

- Anonymous Connect Support (com.glide.connect.anonymous_support): Habilita o recurso de bate-papo anônimo para o Connect.
- Roteamento do Suporte do Connect (com.glide.connect.support.routing): Roteia as solicitações do Suporte do Connect para a fila de bate-papo 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.

Produtor de registro de bate-papo anônimo

O formulário usado para solicitar informações de um usuário convidado é um produtor de registro configurável com base na tabela Interação do consumidor (sn_customerservice_customer_interaction), que é uma nova tabela na versão Istanbul. Quando um usuário convidado envia o formulário, as informações fornecidas são armazenadas como um registro na tabela Interação do cliente. Este registro é usado para rotear a solicitação de bate-papo.

O produtor de registro de bate-papo anônimo padrão, **Em que podemos ajudar você?** , está localizado em **Catálogo de serviços** > **Definição de Catálogo** > **Produtores de Registros**. Este é um produtor de registro público. Você pode modificar este produtor de registro ou criar o seu próprio produtor. Se você optar por criar o seu próprio, consulte a Seção 3 em Tornar um produtor de registro e um item do catálogo públicos em uma página do CMS [KB0551300] artigo. Você também deve definir `glide.sc.use_user_criteria`propriedade para **falso** .

Para obter mais informações, consulte Produtor de registro .

Roteamento de bate-papo anônimo

As informações fornecidas pelo usuário convidado ajudam no roteamento e também fornecem o contexto da solicitação para o agente de atendimento ao consumidor. A solicitação de bate-papo é roteada para a fila de agente apropriada com base no tipo de problema selecionado. O roteamento para solicitações de bate-papo anônimas usa regras de correspondência . Crie uma regra correspondente para cada fila e vincule uma solicitação de bate-papo a uma fila de bate-papo com base no tipo de problema selecionado. As regras de correspondência para bate-papo anônimo são baseadas na tabela Interação com o cliente.

As seguintes regras de correspondência são fornecidas:

- Anonymous Connect - Suporte de faturamento
- Anonymous Connect - Suporte de pedido
- Anonymous Connect - Suporte ao produto

Essas regras são baseadas nas seleções em **Tipo de problema** campo no produtor de registro de bate-papo anônimo padrão.

Propriedades de bate-papo anônimo

Há duas propriedades relacionadas ao recurso de bate-papo anônimo. Defina essas propriedades para limitar o número de solicitações de bate-papo criadas por usuários convidados.

Propriedades do bate-papo anônimo

Propriedade	Descrição
connect.support.max_guest_sessions_per_hour	Limite o número máximo de conversas de convidados criadas na última 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.

Propriedades do bate-papo anônimo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 200 • Local: **Colaborar** > **Suporte do Connect** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**
connect.support.guest_sessions_rate_limit_reached_message	Mensagem mostrada ao usuário quando o limite de taxa para comentários de conversas é atingido. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: O bate-papo de convidado não está disponível no momento. Tente novamente mais tarde. • Local: **Colaborar** > **Suporte do Connect** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**

Tópicos relacionados

Produtor de registro

Suporte do Connect

Roteamento e atribuição de casos de atendimento ao cliente

Modifique o produtor de registro de bate-papo anônimo

Modifique o produtor de registro de bate-papo anônimo padrão para coletar as informações desejadas dos usuários convidados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este produtor de registro solicita informações de um usuário convidado no Portal de atendimento ao consumidor e armazena as informações como um registro na tabela Interação do consumidor (sn_customerservice_customer_interaction). O registro é usado para rotear a solicitação de bate-papo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definição de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Clique em **Em que podemos ajudar você?** .
3. Modifique o produtor de registro conforme necessário, incluindo as variáveis no **Variáveis** lista relacionada. Para obter mais informações, consulte Crie um produtor de registro para registrar incidentes .
4. Clique em **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.

Crie uma regra de correspondência para bate-papo anônimo

Crie uma regra correspondente para cada fila de agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma solicitação de bate-papo está vinculada a uma fila de bate-papo com base no tipo de problema selecionado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Encaminhamento e atribuição** > **Regras Correspondentes**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** para a regra de correspondência.
4. Em **Tabela** campo, selecione **Interação com o cliente** .
5. Em **Condições** use o construtor de condições para criar as seguintes condições.

Crie condições com o Construtor de condições

Campo	Operador	Valor
Canal	é	Bate-papo
Categoria	é	Selecione uma das categorias criadas para usuários anônimos para definir um problema no produtor de registro: ○ Problema com o Produto ○ Problema com a cobrança ○ Problema com o pedido

6. Clique em **Enviar**.

Configurar propriedades de bate-papo anônimo

Usuários com a função de administrador do sistema podem definir propriedades para limitar o número de solicitações de bate-papo criadas por usuários convidados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Colaborar** > **Suporte do Connect** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**.
2. Configure as propriedades 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.

Opção	Descrição
Limite o número máximo de conversas de convidados criadas na última hora. (*connect.support.max_guest_sessions_per_hour*)	Limita o número de solicitações de bate-papo de convidado que podem ser criadas em um intervalo de uma hora. O valor padrão é 200.
Mensagem mostrada ao usuário quando o limite de taxa para conversas com convidados é violado. (*connect.support.guest_sessions_rate_limit_reached_message*)	A mensagem que é exibida no Portal de atendimento ao consumidor quando o limite no número de solicitações de bate-papo do convidado é atingido.

3. Clique em **Salvar**.

Responda a uma solicitação de bate-papo anônima

Selecione uma solicitação de bate-papo na fila de bate-papo e responda à pergunta ou comentário de um usuário convidado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Colaborar** > **Bate-papo do Connect**.
   O espaço do Connect é aberto em uma nova guia.
2. Clique na guia de suporte da barra lateral do Connect, indicada por um ícone de fone de ouvido.
   A guia de suporte exibe **Filas** às quais você pertence. Ela também mostra suas conversas de suporte aberta em **Casos**. Quando um consumidor inicia uma conversa de suporte ou um agente transfere uma conversa para uma fila, qualquer agente que pertença à fila associada tem a opção de aceitar a conversa. Um agente também pode solicitar a transferência de uma conversa diretamente para você.
3. Aceite uma conversa de uma das maneiras a seguir.
   - Aceitar uma conversa de uma fila
   - Aceitar uma solicitação de transferência
4. Responda ao usuário convidado e ajude a resolver o problema.
   Por padrão, suas mensagens são adicionadas ao registro da conversa como comentários e ficam visíveis para o usuário.

O que Fazer Depois

Se necessário, você pode criar um registro de consumidor para um usuário convidado e criar um caso de serviço ao consumidor a partir da conversa para rastrear o problema. Você também pode transferir a conversa para um agente ou fila diferente ou escalar a conversa para uma fila de prioridade mais alta. Para obter mais informações, consulte Suporte do Connect .

Ações Customer Service Management Workflow Studio

Usar Workflow Studio ações como blocos de construção a serem criados Customer Service Management processos 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.

Ações CSM Workflow Studio

Ação	Descrição
Obter caso	Recupere um registro de caso usando o número do caso. Se vários registros forem encontrados, somente o primeiro registro será retornado.
Criar Caso	Crie um caso usando um ou mais atributos. Esta ação imita a estrutura da tabela de casos (sn_customerservice_case) e expõe todos os campos presentes na tabela de casos.
Criar caso rápido	Crie um caso usando os atributos cliente, descrição, canal, prioridade e categoria.
Criar tarefa no caso	Crie uma tarefa de caso e, opcionalmente, a associe a um caso.
Atualizar Caso	Atualize um caso fornecendo a referência do caso e os campos que você deseja atualizar.
Atribuir caso	Atribua um caso usando regras de correspondência. Para usar esta ação, você deve primeiro definir as regras de correspondência que correspondem aos casos com recursos (grupos de atribuição, agentes).
Escalar caso	Escalação de caso de solicitação. Esta ação não aprova automaticamente a escalação. A aprovação é baseada no modelo de escalação selecionado.
Escalar Conta	Escalação de conta de solicitação. Esta ação não aprova automaticamente a escalação. A aprovação é baseada no modelo de escalação selecionado.
Adicionar anotação de trabalho à tarefa	Adicione uma anotação de trabalho a uma tarefa ou a objetos estendidos de tarefa (por exemplo, um caso ou tarefa de caso).
Adicionar comentário à tarefa	Adicione um comentário a uma tarefa ou a objetos estendidos de tarefa (por exemplo, um caso ou tarefa de caso).

Tópicos relacionados

Flow Designer

Designer de ações

Separação de domínios e Customer Service Management

Separação de domínios é compatível com Customer Service Management. 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

Domain Separation para Customer Service Management projetado para:

- **Clientes que usam a aplicação em um ambiente separado por domínio ou em um ambiente híbrido** . Com o Domain Separation, um cliente pode conceder acesso a usuários finais (contatos ou consumidores) a outras entidades, além dos casos de atendimento ao cliente. Por exemplo, contatos ou consumidores podem acessar problemas, mudanças ou projetos. Os administradores podem sincronizar o modelo de conta CSM com a estrutura de domínio e manter a separação de dados para entidades que não têm a separação de dados baseada em conta habilitada.
- **Provedores de serviços gerenciados (MSPs) que usam a aplicação para fornecer suporte ao cliente** . Nesse cenário, um MSP pode fornecer suporte a vários clientes, em que os domínios são necessários para conter todos os dados e processos relevantes do cliente. Por exemplo, um MSP que fornece suporte aos clientes relacionados a perguntas de faturamento, renovações de contratos ou outras operações que não sejam de serviço.
- **Provedores de serviços gerenciados que oferecem a aplicação como um serviço que os clientes podem fornecer a seus clientes** . Neste cenário, um MSP pode oferecer Customer Service Management como um serviço para clientes que, por sua vez, usam a aplicação para oferecer suporte aos clientes finais. Este cenário requer configuração adicional devido ao suporte de domínio para algumas das entidades principais na plataforma, como Modelo de produto.

Como o Domain Separation funciona no Customer Service Management

Domain Separation para Customer Service Management alinha cada conta de cliente a um domínio. Para usar o Domain Separation com a aplicação, todas as contas de cliente devem ser atribuídas a um domínio.

A conta do cliente é a entidade principal em Customer Service Management. Todas as entidades relacionadas à conta, como contatos e casos, são criadas no mesmo domínio da conta. Esta regra também se aplica a todas as entidades em casos de atendimento ao cliente, incluindo endereços, ativos e contatos.

Quando uma nova conta é criada, um domínio com o mesmo nome também é criado e atribuído à conta. Todas as entidades relacionadas a uma conta, como contatos e casos, devem residir no mesmo domínio. Quando uma entidade relacionada para uma conta separada por domínio é criada, a entidade é atribuída ao domínio da conta.

Tradução automática

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

Configuração do Domain Separation para Customer Service Management

Domain Separation para Customer Service Management requer o plug-in domain separation. Contato ServiceNow para ativar o domain separation.

Domain Separation para Customer Service Management também requer a habilitação do **csm_auto_account_domain_generation** propriedade. Esta propriedade é instalada com Customer Service Management e está disponível somente depois que o plug-in domain separation está ativo. Contato ServiceNow para habilitar esta propriedade.

. **csm_auto_account_domain_generation** a propriedade está habilitada, Customer Service Management a aplicação cria automaticamente um domínio com o mesmo nome quando uma nova conta é criada.

Nota:
Habilitando o. **csm_auto_account_domain_generation** a propriedade não adiciona domínios para contas existentes. Ele só cria domínios para contas recém-criadas. Adicionar domínios para contas existentes requer um script de migração. Você pode solicitar o script de migração da equipe de Serviços profissionais da ServiceNow.

Muda para Customer Service Management tabelas

Domain Separation para Customer Service Management adiciona o. **Domínio** e. **Caminho do domínio** Campos para a tabela Conta [customer_account]. Esses campos não são expostos por padrão. Os clientes podem personalizar listas e formulários para exibir esses campos.

Domínios de conta e entidades relacionadas

Ao criar entidades relacionadas para uma conta, o domínio das entidades relacionadas é definido como o domínio da conta. As entidades relacionadas incluem:

- Contatos
- Casos
- Ativos
- Contratos
- Direitos
- Endereços
- Perfis sociais
- Escalações
- Produtos Vendidos
- Produtos instalados
- Itens-base de instalação
- Itens-base de instalação afetados
- Produtos Vendidos Cobertos

Mudar o domínio de uma conta também muda o domínio de todas as entidades relacionadas da conta.

Tradução automática

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

Visibilidade do domínio para agentes e gerentes de atendimento ao cliente

Os usuários com as funções de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) e gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) devem ser atribuídos manualmente ao **PRINCIPAL/MSP/ Padrão** domínio. Os agentes e gerentes não podem ver os detalhes do caso ou da conta até que sejam atribuídos ao **SUPERIOR** domínio.

Separação de domínios para escalação de caso e conta

Os registros do modelo de escalação e os registros de gravidade de escalação são separados por domínio. Por padrão, esses registros residem no domínio global. Os usuários podem configurar os formulários Modelo de escalação e Severidade de escalação para exibir o. **Domínio** e defina o domínio conforme necessário.

Quando um registro de escalação é criado a partir de um caso ou conta, ele é criado no domínio da conta.

Domain Separation para configuração da faixa de opções, configuração Pesquisar e verificar e Anotações de tratamento especial

As configurações da Faixa de Opções e Verificação de pesquisa e as Anotações de tratamento especial oferecem suporte à separação de domínios como tabelas separadas por processo.

Ao inserir ou atualizar um registro para tabelas separadas por processo, o escopo do domínio do seletor tem precedência por padrão com o campo Substituições [sys_override] em tabelas separadas por processo. Para obter mais informações, consulte Administração de processos .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Domain Separation e relacionamentos de entidade

Com Domain Separation em Customer Service Management você pode controlar ainda mais a visibilidade e o acesso aos dados usando relacionamentos de contato, parceiro e primário-secundário.

Relacionamentos de conta de parceiro-cliente

Nos relacionamentos de conta parceiro-cliente, a conta do parceiro pode ver dados no domínio da conta do cliente. Ao configurar um relacionamento de conta, a direção de visibilidade do domínio é **De > a** . A conta no **De** o campo contém o domínio da conta no **.** campo.

Quando um administrador parceiro cria um caso para uma conta de cliente, o caso é criado no domínio da conta do cliente para que todas as partes relevantes possam acessar o caso.

Em relacionamentos de conta parceiro-cliente em que a conta do cliente tem relacionamentos secundários, o administrador do parceiro pode criar um caso para a conta do cliente, mas não para as contas secundárias. O administrador do parceiro só pode criar casos para a conta com a qual o relacionamento foi estabelecido.

Relacionamentos do contato

Nos relacionamentos de contato, o contato incluído no relacionamento pode ver dados do domínio da conta especificado.

Tradução automática

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

O recurso de hierarquia de contas cria um relacionamento primário-secundário entre as contas. Este relacionamento é definido selecionando o primário em **Conta primária** Campo no formulário Conta da conta secundária. A hierarquia de domínio também é obtida usando **Conta primária** campo. Nos relacionamentos de conta primário-secundário, os domínios primários podem ver dados em domínios secundários.

Para fornecer acesso da conta secundária à conta primária, você precisa definir a visibilidade do domínio. Navegue até a conta secundária e defina a visibilidade na lista relacionada Domínios de visibilidade (sys_user_visibility) conectando o usuário ao domínio.

Pontos de extensão no Customer Service Management

Use pontos de extensão para chamar scripts personalizados no Customer Service Management aplicação.

Para acessar os pontos de extensão disponíveis, digite **sys_extension_point.list** no navegador de aplicações e pressione **Insira** . Clique no ponto de extensão desejado para exibir os detalhes do registro.

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

Customer Service Management pontos de extensão

Ponto de extensão	Descrição
`sn_customerservice.CSMService`	Define a lógica de valor padrão para objetos de caso. Disponível com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
`sn_customerservice.CSMCaseSync`	Use este ponto de extensão para personalizar a lógica da sincronização de caso primário-secundário. Este ponto de extensão pode ser usado de duas maneiras: • Defina as condições para registros de casos primários que podem ser considerados para sincronização com casos secundários. A funcionalidade padrão é baseada em **sn_customerservice.parent_child_case_sync** propriedade do sistema. Os clientes podem adicionar condições adicionais usando este ponto de extensão. • Personalize a lógica da sincronização de caso primário-secundário com base no estado do caso secundário. Por padrão, se o caso secundário estiver em **Resolvido** , **Encerrado** ou **Cancelado** estado, não há sincronização do caso primário. Este ponto de extensão é usado pelo `CSCaseSyncHelper` A inclusão de script e

Tradução automática

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

Customer Service Management pontos de extensão

Ponto de extensão	Descrição
	está disponível com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice). **Nota:** No sistema de base, a sincronização de caso primário-secundário está disponível somente para a tabela de caso (sn_customerservice_case). Este recurso deve ser configurado para tabelas que estendem a tabela de caso.
sn_majorissue_mgt.MajorCase	Disponível com o plug-in Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt).
sn_action_status.NeedsAttentionAccessUtil	Permite que cada aplicação escolha as funções de usuário que podem habilitar e desabilitar o. **Precisa de atenção** campo em um formulário de caso. Disponível com o plug-in Status da ação do caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_action_status).
sn_cs_sm.CSMChangeIntegrations	Cria a lógica para mapear o. **Solicitação de mudança** campo no registro do caso. Disponível com o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços (com.sn_cs_sm).
sn_cs_sm.CSMIntegrações Incident	Cria a lógica para mapear o. **Incidente** campo no registro do caso. Disponível com o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços (com.sn_cs_sm).
sn_cs_sm.CSMIntegraçõesProbemIntegração	Cria a lógica para mapear o. **Problema** campo no registro do caso. Disponível com o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços (com.sn_cs_sm).
sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegrações	Cria a lógica para mapear o. **Solicitação** campo no registro do caso. Disponível com o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request).
CSMRelationshipServiceEP	Criar relacionamentos de CSM com responsabilidades.

Tradução automática

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

Customer Service Management pontos de extensão

Ponto de extensão	Descrição
	Disponível com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
CSMContentAccessEP	Cria a lógica para implementar ACLs para operações de criação, leitura, atualização e exclusão (CRUD). Disponível com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
EndereçoMgmtExtensionPoint	Permite que os usuários personalizem os qualificadores de referência do campo de local na tabela Endereço da conta. Permite que os usuários criem uma implementação deste ponto de extensão e substituam a função "getAccountLocationsRefQual".

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

Direitos de produto de conhecimento

O aplicativo Knowledge Product Entitlements permite que os administradores designem as bases de conhecimento e os artigos de conhecimento que os clientes podem exibir no Portal de atendimento ao cliente.

Limite o acesso no Portal de atendimento ao cliente ao seguinte:

- As bases de conhecimento e os artigos dos produtos que a empresa de um cliente comprou.
- As bases de conhecimento e os artigos para os quais a empresa de um cliente tem direitos.

O plug-in Knowledge Product Entitlements (com.snc.kb_product_entitlements) deve ser ativado para usar esta aplicação. A instalação deste plug-in adiciona o. **Produtos relacionados** Para o formulário Base de conhecimento e para o formulário Conhecimento. As informações de conhecimento disponíveis no portal do cliente são limitadas aos produtos selecionados neste campo.

Controles adicionais estão disponíveis habilitando propriedades que permitem:

- Limite o acesso a bases de conhecimento com base nos direitos do produto.
- Habilite o acesso se nenhum produto for especificado no **Produtos relacionados** 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.

Adicione um produto relacionado a uma base de conhecimento ou artigo de conhecimento

Adicione um produto a uma base de conhecimento ou artigo de conhecimento usando **Produtos relacionados** campo no formulário correspondente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para acessar bases de conhecimento e artigos associados a um produto, um usuário deve ter acesso de leitura ou contribuição e ter o produto incluído na conta do usuário como um ativo. Para obter mais informações sobre ativos, consulte Configurar ativos.

Procedimento

1. Para adicionar um produto relacionado a uma base de conhecimento:
   a. Navegar até **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de Conhecimento**.
   b. Selecione a base de conhecimento desejada.
   c. Adicione um ou mais produtos em **Produtos relacionados** campo.
   d. Selecione **Atualizar**.
2. Para adicionar um produto relacionado a um artigo de conhecimento:
   a. Navegar até **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo**.
   b. Selecione o artigo de conhecimento desejado.
   c. Adicione um ou mais produtos em **Produtos afetados** lista relacionada.
   d. Selecione **Atualizar**.

Definir propriedades de direito do produto de conhecimento

Defina várias propriedades para permitir que os clientes acessem bases de conhecimento e artigos de conhecimento no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Direitos de produto de conhecimento** > **Propriedades**.
2. Defina as propriedades a seguir, conforme necessário.

Opção	Descrição
Habilite o controle de acesso de Bases de conhecimento com base nos direitos do produto	Se habilitado, os clientes poderão acessar todas as bases de conhecimento relacionadas aos produtos para os quais têm direitos.
Permitir acesso às Bases de Conhecimento com related_products vazio	Se habilitado, os clientes poderão acessar todas as bases de conhecimento, mesmo que nenhum produto tenha sido especificado em **Produtos relacionados** Formulário da Base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Habilitar o controle de acesso de artigos de conhecimento com base nos direitos do produto	Se habilitado, os clientes poderão acessar todos os artigos de conhecimento relacionados aos produtos para os quais eles têm direitos.
Permitir acesso aos Artigos de conhecimento com related_products vazio	Se habilitado, os clientes poderão acessar todos os artigos de conhecimento, mesmo que nenhum produto tenha sido especificado em **Produtos relacionados** Campo no formulário Conhecimento.

3. Clique em **Salvar**.

Limite o acesso à base de conhecimento a usuários internos

Limite o acesso às informações em uma base de conhecimento para usuários internos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os artigos em uma base de conhecimento estão disponíveis para usuários internos, como agentes de atendimento ao cliente, e para usuários externos (clientes e parceiros). Se os artigos em uma base de conhecimento forem destinados somente a usuários internos, o administrador do sistema poderá restringir o acesso personalizando o formulário da base de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de Conhecimento**.
2. Clique na base de conhecimento desejada.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.
4. Selecione **Não é possível contribuir** Na coluna Disponível e mova-a para a coluna Selecionado.
5. Clique em **Salvar**.
6. No formulário da base de conhecimento selecionada, clique em **Não é possível contribuir** lista relacionada.
7. Clique em **Editar**.
8. Clique em **Todos os contatos do cliente** na coluna esquerda e mova-a para a coluna direita.
9. Clique em **Salvar**.

Testes de início rápido para Customer Service Management

Os testes de início rápido fazem parte do Automated Test Framework (ATF). Use esses testes para validar que Customer Service Management a aplicação ainda funciona depois que você faz qualquer mudança de configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação.

Um teste de início rápido é um teste ou pacote de testes instalado com os dados de demonstração de uma aplicação. Você pode usar testes de início rápido como modelos para criar seus próprios testes e pacotes de testes que garantem a execução bem-sucedida com os dados específicos da 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.

Para obter mais informações sobre como usar testes de início rápido, consulte os seguintes tópicos:

- Teste suas aplicações com o ATF
- Quick start tests
- Introdução aos testes de início rápido

Pacotes de testes e testes do CSM

Os pacotes de testes e testes do CSM estão listados nas tabelas abaixo.

- CSM: Pacote de testes de gestão de casos
- Pacote de testes do espaço configurável do CSM
- CSM: Tipos de Caso - Reclamação
- CSM: Tipos de Caso - Integração
- CSM: pacote de testes do painel de operações
- Pacote de testes do portal do CSM
- Decisões guiadas - Pacote de testes de ATF de próxima ação recomendada
- TC: pacote de testes de comunicações direcionadas
- Testes de experiência de balcão de serviços do CSM

Plug-ins

Todos os testes de início rápido Customer Service Management exigem a ativação do plug-in Dados de demonstração do Customer Service Management (com.snc.customerservice.demo). Alguns testes de início rápido também exigem a ativação dos seguintes plug-ins:

- Local de negócios (com.snc.business_location)
- Case Playbook for Complaints (sn_complaint)
- Case Playbook for Onboarding (sn_onboarding)
- Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- Usuário colaborador do CSM (com.snc_csm_contributor_user)
- Extensão de CSM para contatos de proxy (com.snc.csm_proxy_contacts)
- Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household)
- Customer Service Management para Pedidos (com.snc.csm.order)
- Portal de atendimento ao cliente (com.glide.service-portal.customer-portal)
- Atendimento ao cliente with Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request)
- Atendimento ao cliente with Gestão de serviços (com.sn_cs_sm)
- Experiência de decisões guiadas (com.snc.guided_decisions_playbook_experience)
- Decisões guiadas - Próxima ação recomendada (com.snc.next_best_action)
- Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt)
- Operações proativas de atendimento ao cliente with Gestão de eventos (com.snc.proactive_cs_itom)
- Determinação de habilidade (com.snc.skill_determination)

Tradução automática

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

- Ação ATF de UX (com.glide.ux.atf_action)
- Walk-Up for CSM (com.snc.walkup_for_csm)

CSM: pacote de testes de gestão de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CSM: criar caso de produto	Criar um caso referente a um produto.	Madrid
CSM: atribuir caso a um agente	Crie um caso e atribua-o a um agente de atendimento ao cliente.	Madrid
CSM: atribuir ativo ao caso	Atribua um ativo a um caso.	Madrid
CSM: atribuir um direito	Atribua um direito a um caso.	Madrid
CSM: escalar uma conta	Escalar uma conta.	Madrid
CSM: escalar um caso	Escalar um caso.	Madrid
CSM: criar informações de tratamento especial	Crie informações de tratamento especial para um caso.	Madrid
CSM: encerrar um caso	Encerre um caso.	Madrid
CSM: registro de tempo	Registre o tempo trabalhado em um caso.	Madrid
CSM: criar CHG a partir do caso	Crie um registro de mudança a partir de um caso.	Madrid
CSM: criar incidente a partir do caso	Crie um registro de incidente a partir de um caso.	Madrid
CSM: criar caso de pedido	Crie um caso referente a um pedido. **Nota:** Requer o Customer Service Management para Pedidos.	Madrid
CSM - criar caso de pedido como cliente a partir do portal do CSM	Crie um caso de pedido como um cliente no Portal de atendimento ao cliente. **Nota:** Requer o Portal de atendimento ao cliente. Também requer que o teste seja executado como administrador.	Madrid
CSM: criar um problema a partir de um caso	Crie um registro de problema a partir de um caso.	Madrid
CSM: criar caso principal e seus casos secundários	Crie um caso principal e os casos secundários associados para as contas do cliente na lista de destinatários.	Orlando

Tradução automática

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

CSM: pacote de testes de gestão de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	Nota: Requer Gestão de problemas graves.	
CSM: solicitação de criação do agente para o cliente	Como agente de atendimento ao cliente, crie uma solicitação para um cliente. **Nota:** Requer a Solicitação de integração do Atendimento ao cliente	Orlando
CSM: registrar novo tipo de caso	Registre um tipo de caso e verifique se o registro foi criado.	Orlando
CSM - Criar projeto para uma conta	O gerente de projeto cria um projeto para uma conta. **Nota:** Requer Gestão de projetos do cliente.	Orlando
CSM - Identificar contato do projeto	O gerente de projeto identifica os clientes para um projeto. **Nota:** Requer Gestão de projetos do cliente.	Orlando
CSM - criar caso a partir do projeto	Crie um caso a partir de um projeto.	Orlando
CSM: teste de regra de determinação de habilidade de tipo avançado	Crie uma regra de determinação de habilidade do tipo avançado. **Nota:** Requer determinação de habilidade.	Orlando
CSM - criar caso a partir da tarefa do projeto	Crie um caso a partir de uma tarefa do projeto.	Orlando
CSM: criar tarefa a partir do caso	Crie uma tarefa de caso a partir de um caso.	Orlando
CSM: Atribuir tarefa de caso ao agente de tarefa de caso	O agente de atendimento ao cliente cria e atribui uma tarefa de caso a um agente de tarefa de caso.	Rome

Tradução automática

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

CSM: pacote de testes de gestão de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CSM: Exibições do agente de tarefa de caso da tarefa de caso atribuída	Verifica se o agente de tarefa de caso pode exibir uma tarefa de caso atribuída.	Rome
CSM: Agente da tarefa de caso conclui a tarefa atribuída	O agente da tarefa de caso conclui a tarefa de caso atribuída.	Rome
CSM - Criar um caso usando a API "Criar um caso (publicação)"	Crie um caso usando a API "Criar um caso (POST)". **Nota:** Requer um registro de autenticação de usuário atribuído ao campo **Autenticação básica** na etapa 1 do ATF.	Rome
CSM - Consultar um caso usando a API "Consultar um caso (GET)"	Consulte um caso usando a API "Consultar um caso (GET)". **Nota:** Requer um registro de autenticação de usuário atribuído ao campo **Autenticação básica** na etapa 1 do ATF.	Rome
CSM: compartilhamento de endereço entre contas	Implemente endereços reutilizáveis em contas para oferecer suporte a operações e modelos de negócios complexos de clientes.	Washington DC
CSM: gerenciar locais dos perfis de consumidores	Crie e gerencie locais do consumidor e associe-os a perfis de consumidores.	Washington DC
CSM: Gerente de OCS criando novo OSP	Verifique se um novo OSP (Outsourced Service Provider, provedor de serviços terceirizado) foi criado pelo gerente interno do OCS. **Nota:** Requer Atendimento ao cliente terceirizado.	Rome
CSM: criação de caso pelo agente do OCS	Verifique se um agente do Atendimento ao cliente terceirizado pode criar um caso.	Rome

Tradução automática

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

CSM: pacote de testes de gestão de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	Nota: Requer Atendimento ao cliente terceirizado.	
CSM - criar caso proativo pelo operador de NOC	Verifique se um caso proativo foi criado. **Nota:** Requer Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos.	New York
CSM - funcionário criando o caso para o cliente OBO	Como funcionário com a função de contato de proxy (sn_customerservice_proxy_contact), crie um caso no portal de autoatendimento em nome de um cliente. **Nota:** Requer a extensão de CSM para contatos de proxy.	New York
CSM - Teste de regra de determinação de habilidade do tipo de pesquisa	Crie uma regra de determinação de habilidade do tipo de pesquisa. **Nota:** Requer determinação de habilidade.	New York
CSM - Gerente criando solicitação de cliente OBO a partir do portal CSM	Como usuário com a função de gerente de caso, crie um caso em nome de um cliente no Portal de atendimento ao cliente. **Nota:** Requer a Solicitação de integração do Atendimento ao cliente	New York
CSM - Teste de regra de determinação de habilidade do tipo simples	Crie uma regra de determinação de habilidade do tipo simples. **Nota:** Requer determinação de habilidade.	New York
CSM - gerente de projeto cria tarefa de projeto e atribui a um cliente	Gerente de projeto cria tarefa de projeto e atribui a um cliente.	Orlando

Tradução automática

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

CSM: pacote de testes de gestão de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	Nota: Requer Gestão de projetos do cliente.	
CSM - agente cria casos a partir de um projeto	Como agente de atendimento ao cliente, crie um caso a partir de um projeto. **Nota:** Requer Gestão de projetos do cliente.	Orlando
CSM - agente cria casos a partir de uma tarefa de projeto	Como agente de atendimento ao cliente, crie um caso a partir de uma tarefa de projeto. **Nota:** Requer Gestão de projetos do cliente.	Orlando
CSM - agente cria solicitações de mudança para um projeto	Como agente de atendimento ao cliente, crie uma solicitação de mudança de um projeto.	Orlando
CSM - Contratos de serviços cobertos pelo produto vendido	Crie produtos vendidos e contratos de serviço e associe contratos de serviço a um produto vendido. Verifique a associação entre os contratos ativos e o produto vendido. **Nota:** Requer o Gerenciamento de base de instalação do Atendimento ao cliente.	Orlando
AWA - criar novo canal de serviço	Crie um novo canal de serviço no aplicativo Advanced Work Assignment. **Nota:** Requer Advanced Work Assignment para CSM.	Orlando
CSM-ITOM - criar casos secundários para caso principal proativo	Crie um caso secundário para um caso principal proativo usando a lista de destinatários.	Orlando

Tradução automática

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

CSM: pacote de testes de gestão de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	Nota: Requer Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos.	
CSM - criar indisponibilidade a partir de um caso	Valide se a indisponibilidade criada recentemente estiver vinculada a um caso.	Paris
CSM: Criar produto vendido na residência	Crie um produto vendido em uma residência e seu membro. **Nota:** Requer o Gerenciamento de base de instalação do Atendimento ao cliente e a Residência do Atendimento ao cliente com **Carregar dados de demonstração** habilitado.	Quebec
CSM: Exibir status de integridade do item da base de instalação nas páginas de conta e caso	Valida a funcionalidade do botão **Atualizar integridade da base de instalação** nas páginas de registro de conta e caso.	Quebec
CSM: Relatar uma lacuna de conhecimento a partir de um caso no Espaço do agente	Verificar se uma lacuna de conhecimento relacionada a um caso foi relatada no Espaço do agente	Rome
CSM - Criar um caso usando a API "Criar um caso (publicação)"	Crie um caso usando a API "Criar um caso (POST)". **Nota:** Requer um registro de autenticação de usuário atribuído ao campo **Autenticação básica** na etapa 1 do ATF.	Rome
CSM - Consultar um caso usando a API "Consultar um caso (GET)"	Consulte um caso usando a API "Consultar um caso (GET)". **Nota:** Requer um registro de autenticação de usuário atribuído ao campo **Autenticação básica** na etapa 1 do ATF.	Rome

Tradução automática

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

CSM: pacote de testes de gestão de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CSM: Gerente de OCS criando novo OSP	Verifique se um novo OSP (Outsourced Service Provider, provedor de serviços terceirizado) foi criado pelo gerente interno do OCS. **Nota:** Requer Atendimento ao cliente terceirizado.	Rome
CSM: criação de caso pelo agente do OCS	Verifique se um agente do Atendimento ao cliente terceirizado pode criar um caso. **Nota:** Requer Atendimento ao cliente terceirizado.	Rome
CSM: gerenciar locais dos perfis de consumidores	Crie e gerencie locais do consumidor e associe-os a perfis de consumidores.	Washington DC
CSM: compartilhamento de endereço entre contas	Implemente endereços reutilizáveis em contas para oferecer suporte a operações e modelos de negócios complexos de clientes.	Washington DC
CSM: Criar caso como colaborador de local no portal BLSP	Como colaborador do local, crie um caso no portal BLSP.	Yokohama
CSM: Crie um local de negócios e integre um membro a ele	Verifica a criação de um local de negócios e a integração de um membro a ele.	Yokohama
CSM: Escalar ou desescalar o fluxo de trabalho da conta	Escale ou cancele a escalação do fluxo de trabalho da conta	Zurich

Pacote de testes do espaço configurável do CSM

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Espaço do CSM: fluxo de trabalho de criação de caso	Testa a criação de um registro de caso pelo gerente de atendimento ao cliente no espaço configurável do CSM/FSM.	Xanadu
Espaço do CSM: fluxo de trabalho de acompanhamento de caso	Testa a solicitação de informações de um cliente por um gerente de atendimento ao cliente no espaço configurável do CSM/FSM.	Xanadu
Espaço do CSM: fluxo de trabalho de defasagem de conhecimento do relatório	Testa a criação de uma tarefa de feedback de conhecimento para um registro de caso, pelo gerente de	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.

Pacote de testes do espaço configurável do CSM

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	atendimento ao cliente, no espaço configurável do CSM/FSM.	
Espaço do CSM: fluxo de trabalho de resolução de caso	Testa a resolução de um registro de caso pelo gerente de atendimento ao cliente no espaço configurável do CSM/FSM.	Xanadu
Espaço do CSM: criar incidente a partir de um caso	Testa a criação de um registro de incidente a partir de um registro de caso, pelo agente de atendimento ao cliente, no espaço configurável do CSM/FSM.	Xanadu
Espaço do CSM: criar um problema a partir de um caso	Testa a criação de um registro de problema a partir de um registro de caso, pelo agente de atendimento ao cliente, no espaço configurável do CSM/FSM.	Xanadu
Espaço do CSM: criar mudança normal a partir de um caso	Testa a criação de um registro de mudança a partir de um registro de caso, pelo agente de atendimento ao cliente, no espaço configurável do CSM/FSM.	Xanadu
Espaço do CSM: Criação de caso da lista de todos os casos	Testa a criação de um caso da lista Todos os casos por um gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) no Espaço configurável do CSM/FSM.	Yokohama
Espaço do CSM: Criação de caso da lista Meus casos	Testa a criação de um caso da lista Meus casos por um gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) no Espaço configurável do CSM/FSM.	Yokohama
Espaço do CSM: Criação de caso na lista Meus casos abertos	Testa a criação de um caso da lista Meus abertos por um gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) no Espaço configurável do CSM/FSM.	Yokohama
Espaço do CSM: Criação de interação na lista Minha interação	Testa a criação de um registro de interação da lista Minhas interações por um gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) no Espaço configurável do CSM/FSM.	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.

CSM: Tipos de Caso - Reclamação

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Criar um caso de reclamação	Testa se um usuário pode criar um caso que seja do tipo reclamação na tabela sn_complaint_case.	Paris
Escalar um caso de reclamação	Testa se um usuário pode escalar um caso que seja do tipo reclamação na tabela sn_complaint_case.	Paris

CSM: Tipos de Caso - Integração

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Criar um caso de integração	Testa se um usuário pode criar um caso que seja do tipo integração na tabela sn_onboarding_case.	Paris
Escalar um caso de integração	Testa se um usuário pode escalar um caso que seja do tipo integração na tabela sn_onboarding_case.	Paris

CSM: pacote de testes do painel de operações

Teste	Descrição	Versão de lançamento
awa_admin_operations_dashboard	Verifique se o usuário com a função awa_admin consegue exibir o menu Advanced Work Assignment no painel de operações e nos módulos de itens de trabalho de tarefa não atribuídos.	Orlando
awa_manager_operations_dashboard	Verifique se o usuário com a função awa_manager consegue exibir o menu Advanced Work Assignment no painel de operações e nas interações não atribuídas nos módulos de itens de trabalho de tarefa não atribuídos.	Orlando

Pacote de testes do portal do CSM

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CSM - Criar caso de produto como cliente a partir do portal do CSM	Crie um caso de produto como um cliente no Portal de atendimento ao cliente.	Madrid

Tradução automática

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

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	Nota: Requer o Portal de atendimento ao cliente. Também requer que o teste seja executado como administrador.	
CSM - Criar caso de produto como parceiro a partir do portal do CSM	Crie um caso de produto como um parceiro no Portal de atendimento ao cliente. **Nota:** Requer o Portal de atendimento ao cliente. Também requer que o teste seja executado como administrador.	Madrid
CSM - Pesquisar na página inicial	Pesquise informações no Portal de atendimento ao cliente. A pesquisa inclui casos, artigos de conhecimento e threads da comunidade.	New York
CSM - Atualizar perfil de suporte	Atualize o perfil de um contato no Portal de atendimento ao cliente.	New York
CSM - Fornecer informações solicitadas sobre o caso	No Portal de atendimento ao cliente, o contato pode fornecer informações de um caso que foi solicitado pelo agente.	New York
CSM - Aceitar solução proposta no caso	Aceite uma solução proposta para um caso no Portal de atendimento ao cliente.	New York
CSM - Fornecer feedback sobre a pesquisa	Forneça feedback sobre uma pesquisa depois que um caso for encerrado no Portal de atendimento ao cliente.	New York
CSM - Exibir todas as notificações de desktop	Exiba todas as notificações de desktop específicas do Customer Service Management.	Orlando
CSM - Exibir publicações no portal do CSM	Exiba publicações no portal de Customer Service Management.	Orlando
CSM - Criar contato no portal do CSM	Crie contatos no portal do Customer Service Management.	Orlando
CSM: Validar widgets de indisponibilidade no portal do CSM	Valida vários tipos de indisponibilidade e os widgets correspondentes mostrados na página inicial do Portal de	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.

Pacote de testes do portal do CSM

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	atendimento ao cliente e na página do Install Base.	
CSM - Criar caso pelo Portal como Colaborador consumidor	Cria um caso de cliente a partir do portal por um usuário com a função de usuário colaborador consumidor (sn_customerservice.consumer_contributor). **Nota:** Requer Local de negócios, Estabelecimento de atendimento ao cliente e Usuário colaborador do CSM.	Rome
CSM - Criar caso a partir de Portal como Colaborador da conta	Cria um caso de cliente a partir do portal por um usuário com a função de usuário colaborador da conta (sn_customerservice.account_contributor). **Nota:** Requer Local de negócios, Estabelecimento de atendimento ao cliente e Usuário colaborador do CSM.	Rome
CSM - Adicionar partes relacionadas ao caso e executar a ação no caso como parte relacionada	Verifique a capacidade de adicionar partes relacionadas ao caso e executar ações no caso como partes relacionadas por meio do portal do CSM.	Rome

Pacotes de testes do portal do CSP

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CSP - Criar caso de produto como consumidor a partir do portal do CSP	Crie um caso de produto como um cliente no Portal de atendimento ao consumidor. **Nota:** Requer o Portal de atendimento ao consumidor. Também requer que o teste seja executado como administrador.	Madrid
CSP - Pesquisar na página inicial	Pesquise informações do Portal de atendimento ao cliente. A pesquisa inclui casos, artigos	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.

Pacotes de testes do portal do CSP

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	de conhecimento e threads da comunidade.	
CSP - Atualizar perfil de suporte	Atualize o perfil de um consumidor do Portal de atendimento ao cliente.	New York
CSP - Registrar seu produto	Registre um produto do Portal de atendimento ao consumidor.	New York
CSP - Fornecer informações solicitadas sobre o caso	No Portal de atendimento ao consumidor, o consumidor pode fornecer informações para um caso que foi solicitado pelo agente.	New York
CSP - Aceitar solução proposta no caso	Aceite uma solução proposta para um caso do Portal de atendimento ao consumidor.	New York
CSP - Fornecer feedback sobre a pesquisa	Forneça feedback sobre uma pesquisa depois que um caso for encerrado no Portal de atendimento ao consumidor.	New York
CSP - Exibir publicações no portal do CSP	Exiba publicações no Portal de atendimento ao cliente.	Orlando
CSP - Criar caso de produto como um consumidor unificado interno do Portal CSP	Este teste verifica a funcionalidade de criar um caso de produto como um consumidor unificado interno do portal CSP em conjunto com os plug-ins de Atendimento ao cliente e Portal de atendimento ao consumidor, usando o plug-in de dados de demonstração da Gestão de atendimento ao cliente (CSM).	Yokohama
CSP - Criar caso de produto como um consumidor unificado externo do Portal CSP	Este teste verifica a funcionalidade de criar um caso de produto como um consumidor unificado externo do portal CSP em conjunto com os plug-ins de Atendimento ao cliente e Portal de atendimento ao consumidor, usando o plug-in de dados de demonstração da Gestão de atendimento ao cliente (CSM).	Yokohama

Decisões guiadas - Pacote de testes de ATF de próxima ação recomendada

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Validar a lista de Próximas ações recomendadas - Decisões guiadas	Valida a lista das próximas ações recomendadas com base nas regras configuradas.	San Diego

Tradução automática

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

Decisões guiadas - Pacote de testes de ATF de próxima ação recomendada

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Validar classificação de Próxima ação recomendada - Decisões Guiadas	Valida a lista das próximas ações recomendadas com base nas regras configuradas.	San Diego

TC: pacote de testes de comunicações direcionadas

Teste	Descrição	Versão de lançamento
TC - Criar lista de destinatários	Crie uma lista de destinatários com os parâmetros necessários. Verifique a nova lista de destinatários na lista relacionada "Destinatários".	Orlando
TC - Criar publicação	Crie uma publicação. A publicação é editada com base na data de publicação e verifique se um usuário na lista de destinatários obtém a publicação.	Orlando

Testes de experiência de balcão de serviços do CSM

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Balcão de serviços do CSM: fazer check-in como um usuário do balcão de serviços, consultar a fila e enviar uma pesquisa	Como usuário do balcão de serviços, faça check-in, consulte a fila e envie feedback por meio de uma pesquisa. **Nota:** Esse teste funciona quando o local de Seattle, disponível com dados de demonstração, está disponível.	Rome

CSM: Testes de gestão de projetos do cliente

Testar	Descrição	Versão de lançamento
CSM PPM: Criação de caso a partir do fluxo de trabalho do projeto	Como agente de atendimento ao cliente, crie um caso a partir de um registro de projeto do CSM em Espaço configurável do CSM.	Yokohama
CSM PPM: Criação de caso a partir do fluxo de trabalho de tarefa do projeto	Como agente de atendimento ao cliente, crie um caso a partir de um registro de tarefa de projeto do CSM em Espaço configurável do CSM.	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.

Roteamento e atribuição de casos de atendimento ao cliente

O recurso de roteamento de caso usa regras de correspondência e regras de atribuição para identificar casos de atendimento ao cliente que atendem a determinadas condições e, em seguida, roteia esses casos para os agentes de atendimento ao cliente.

Este vídeo aborda vários aspectos da configuração para roteamento e atribuição, incluindo a criação de regras de atribuição, o workbench de atribuição e a atribuição de trabalho avançada.

Visão geral

Crie uma ou mais regras de correspondência que estabeleçam condições específicas que um caso deve atender antes de ser roteado para um agente. Em seguida, use uma regra de atribuição para rotear esses casos para agentes com base no conhecimento e na disponibilidade do produto. Você também pode invocar a API MatchingRuleProcessor para executar as regras de correspondência e retornar uma lista de usuários (sys_ids).

Regras Correspondentes

As regras de correspondência são baseadas em dois conjuntos definidos de condições, um que identifica atributos de caso específicos e outro que identifica os recursos do agente mais adequados para lidar com casos com esses atributos. As regras de correspondência são criadas usando o formulário Regra de correspondência.

Para identificar atributos de caso, selecione uma tabela que armazene o tipo de tarefa (por exemplo, a tabela de caso) e use um construtor de condições para criar uma ou mais condições que um caso deve atender antes de ser roteado. Por exemplo, você pode criar condições para uma conta e produto específicos ou para um produto e nível de prioridade específicos.

Para identificar um recurso de agente, use um dos seguintes métodos de correspondência de recursos:

- **Simples** : Selecione o nome do recurso em uma lista de usuários.
- **Avançado** Criar condições que filtram os recursos do agente disponíveis. Essas condições podem ser baseadas na função do usuário, grupo de agentes, habilidades específicas, carga de trabalho ou disponibilidade do agente.
- **Script** : Crie um script personalizado para identificar recursos do agente.

Outro método de correspondência de recursos, Critérios de seleção, pode ser usado para criar uma regra de correspondência com critérios de correspondência selecionados para uso com o workbench de atribuição.

Regras de atribuição

Use regras de atribuição para atribuir tarefas automaticamente a usuários e grupos. Selecione uma regra de atribuição para uma regra correspondente **Criar regra de atribuição** Link relacionado no formulário Regra de correspondência. Quando as condições da regra de correspondência são atendidas, um caso pode ser roteado para um usuário ou grupo usando a regra de atribuição. A regra de atribuição será aplicada somente se a tarefa ainda não estiver atribuída a outro usuário ou grupo.

Nota:
Regras de correspondência e regras de atribuição são registros independentes sem sincronização. Se você mudar **Aplica-se a.** componente da regra de correspondência, ele não é refletido na regra de atribuição.

Ao criar uma regra de atribuição, você seleciona 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.

- A tabela para o tipo de tarefa e as condições que devem ser atendidas antes que a tarefa seja atribuída.
- O usuário ou o grupo ao qual a tarefa está atribuída.

Como alternativa, você pode criar um script para personalizar ainda mais a regra de atribuição.

Tópicos relacionados

Módulo de regras de atribuição

Invoque a API MatchingRuleProcessor

Depois de criar uma ou mais regras correspondentes, você pode invocar a API MatchingRuleProcessor e executar as regras.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, admin

Procedimento

- Você pode invocar o mecanismo de correspondência usando `ProcessAndGetCandidates` método do `MatchingRuleProcessor` classe.
  Passe o registro da tarefa e o número de recursos. O resultado é uma matriz de sys_ids de recursos.
- O sistema processa as regras correspondentes com base no número armazenado no **Ordem de execução** campo para cada regra.
  O resultado é uma lista de usuários (sys_ids), que você pode usar para roteamento e atribuição de casos.

Correspondência reversa

A correspondência reversa usa as mesmas regras de correspondência para corresponder tarefas a um recurso em vez de recursos a uma tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O mecanismo de correspondência de recursos pode corresponder recursos e tarefas de duas maneiras:

- Encaminhar: Corresponde recursos para uma tarefa
- Reverter: Corresponde as tarefas de um recurso

A mesma regra de correspondência pode ser usada para correspondência antecipada e reversa.

Procedimento

- Em Customer Service Management, você pode usar correspondência reversa para determinar qual chamada o próximo agente disponível deve atender.
- A correspondência reversa retorna uma lista de sys_ids de caso em vez de sys_ids do usuário.
  Ao usar correspondência reversa, você também pode limitar os casos retornados a um conjunto específico. O exemplo a seguir mostra como usar correspondência reversa.

```
MatchingRuleProcessor.processAndGetCandidates(resource, taskLimit,
 "sn_customerservice_case", "reverse", false, [<array of cases to consider>])
```

Tradução automática

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

Limite o número de sys_ids de tarefa retornadas para regras de correspondência reversa

As regras de correspondência reversa retornam uma lista de sys_ids de caso. Limite o número de casos retornados configurando o número na propriedade do sistema reverse.matchingrule.entity.limit.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. PESQUISE a propriedade do sistema reverse.matchingrule.entity.limit.
3. No campo Número, altere o número de casos retornados.
   O número padrão é 30.

Resultado
Se o número de casos retornados for maior do que o valor listado na propriedade do sistema, a regra de correspondência reversa não será executada para regras de correspondência de Critérios de seleção e script.

Visão geral do workbench de atribuição

O workbench de atribuição permite que os gerentes de atendimento ao cliente atribuam tarefas aos agentes de forma eficiente e inteligente. O workbench usa critérios configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral. Os gerentes podem exibir esses resultados e clicar em um botão para atribuir uma tarefa.

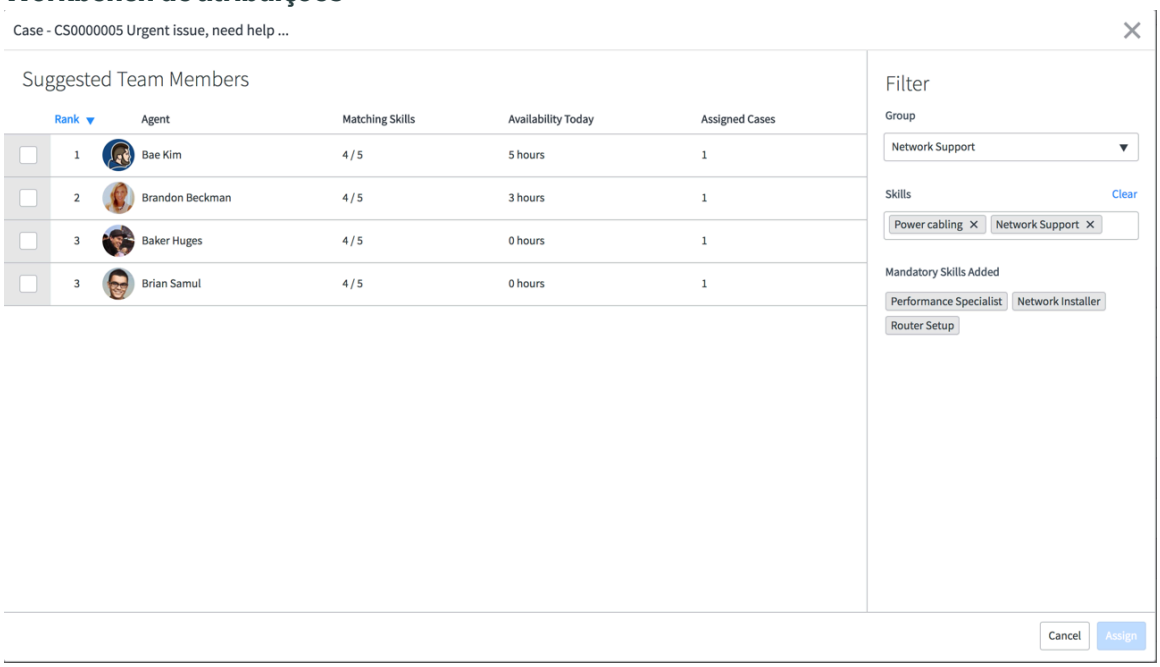
O workbench de atribuição exibe todas as informações relevantes para atribuição de tarefa, incluindo:

- Uma lista dos agentes no grupo de atribuição de tarefa.
- Os critérios de correspondência usados para avaliar os agentes.
- Uma classificação geral para cada agente no grupo de atribuição.
- Um filtro com o grupo de atribuição atual e as habilidades identificadas para a tarefa, incluindo todas as habilidades obrigatórias.

Tradução automática

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

Workbench de atribuições



Os agentes são classificados de 1 a qualquer número com base nos critérios configurados para o workbench. Quanto mais critérios corresponderem, maior será a classificação de um agente. Quando os critérios para dois agentes são iguais, os agentes têm a mesma classificação. Aponte para a classificação de um agente para exibir os detalhes.

Use o filtro para mudar o grupo de atribuição e adicionar ou remover habilidades. As mudanças no grupo de atribuição ou nas listas de habilidades são refletidas imediatamente no workbench:

- Mudar o grupo de atribuição exibe uma lista diferente de agentes.
- Adicionar ou remover habilidades pode mudar a classificação do agente.

Se você estiver usando habilidades obrigatórias , os agentes exibidos no workbench de atribuição são filtrados pelas habilidades no **Habilidades obrigatórias adicionadas** e, em seguida, classificado pelos outros critérios de correspondência.

Nota:
Os agentes não podem adicionar ou remover habilidades obrigatórias ou tornar uma habilidade não obrigatória.

Configurando o workbench de atribuição

A configuração do workbench de atribuição é armazenada em uma regra de correspondência baseada em **Critérios de seleção** tipo de correspondência. A configuração padrão usa **Recomendação para atribuição de caso** regra de correspondência, que inclui três dos quatro critérios de correspondência padrão:

- Disponibilidade Hoje
- Habilidades correspondentes
- Casos Atribuídos

Com base nesses critérios de correspondência, o workbench calcula e exibe uma classificação geral para cada agente no grupo. Você pode modificar ou criar 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.

de correspondência e **Recomendação para atribuição de caso** regra de correspondência conforme necessário ou você pode criar sua própria configuração seguindo estas etapas:

1. Crie um ou mais critérios de correspondência.
2. Crie uma regra de correspondência com **Critérios de seleção** tipo de correspondência.
3. Abra a regra de correspondência e adicione os critérios de correspondência desejados.

Se você estiver usando habilidades obrigatórias, deverá substituir **Habilidades correspondentes** critério nesta regra de correspondência com **Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias** critério para corresponder agentes com habilidades obrigatórias necessárias para um caso.

Usando o workbench de atribuição

Acesse o workbench de atribuição clicando no ícone Localizar agentes (ao lado de **Atribuído a.** campo no formulário de tarefa.

Nota:
O estado do registro atual determina a disponibilidade do ícone Localizar agentes. O ícone está disponível para registros no **Aberto** , **Aguardando** e **Cancelado** e se o usuário tem acesso de gravação para **Atribuído a.** campo. O ícone não está disponível para registros no **Novo** ou **Encerrado** ou quando **Atribuído a.** o campo é somente leitura para o usuário atual.

Classifique a lista de agentes por qualquer um dos critérios de correspondência clicando no cabeçalho da coluna desejado, que reordena os agentes sugeridos com base nos critérios selecionados.

Selecione um grupo de atribuição diferente no **Grupo** lista no filtro. A lista de agentes é atualizada com base na seleção. Se o grupo selecionado não contiver agentes, uma mensagem será exibida para selecionar outro grupo.

Adicionar ou remover habilidades do **Habilidades** lista no filtro. Essas seleções são refletidas em **Habilidades correspondentes** coluna.

As habilidades que foram identificadas como obrigatórias para uma tarefa são exibidas em **Habilidades obrigatórias adicionadas** lista. Essas seleções também são refletidas em **Habilidades correspondentes** coluna. Não é possível adicionar ou remover habilidades desta lista.

Selecione um agente e clique em **Atribuir** para atribuir a tarefa. O workbench é fechado e retorna ao formulário Caso. . **Atribuído a.** o campo é atualizado com o agente selecionado. Clique em **Salvar** No formulário Caso para salvar esta atribuição.

Plug-ins

O plug-in Assignment Workbench (com.snc.assignment_workbench) é ativado como parte de Customer Service Management.

O plug-in Demonstração do Workbench de atribuição de casos (com.snc.case_assignment_workbench_demo) fornece dados de demonstração para o workbench.

Tabelas

O Workbench de atribuição 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 do Workbench de atribuição

Tabela	Descrição
Critérios de correspondência [matching_dimension]	Armazena os critérios de correspondência que podem ser usados para criar uma configuração para o workbench de atribuição.
Selecionar Critérios [matching_dimension_for_assignment]	Armazena os critérios de correspondência para regras de correspondência de configuração do workbench de atribuição.
Regra Correspondente [matching_rule]	Armazena regras correspondentes, incluindo as regras de correspondência que são configuradas para o workbench de atribuição.

Funções de usuário

O Workbench de atribuição adiciona as seguintes funções.

Funções do Workbench de atribuição

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Workbench de atribuição [assignment_workbench]	Fornece acesso ao workbench de atribuição para agentes de atendimento ao cliente e agentes de atendimento ao consumidor.	Usuário de habilidade [skill_user]

Propriedades

O Workbench de atribuição adiciona as seguintes propriedades.

Propriedades do Workbench de atribuição

Propriedade	Descrição
assignment_workbench.find.agents.title	Título do botão de macro. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : Localizar agentes • **Local**: **Encaminhamento e atribuição** > **Propriedades**
assignment_workbench.new.window	Quando habilitado, abre o workbench de atribuição em uma nova janela. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão** falso: • **Local**: **Encaminhamento e atribuição** > **Propriedades**
assignment_workbench_no_of_agents	Número de agentes por página. (Para obter melhor desempenho, não use mais de 50 agentes por página.)

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: 30 • **Local**: **Encaminhamento e atribuição** > **Propriedades**

Tópicos relacionados

Configurar workbench de atribuição

Critérios de correspondência para atribuição de caso

O workbench de atribuições usa critérios de correspondência configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral.

Existem três tipos de critérios de correspondência:

- **Correspondência simples** Cria correspondência um para um, como corresponder o fuso horário de um agente com o fuso horário de um local de tarefa.
- **Agregado** : 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.
- **Script** : Usa uma consulta com script que retorna uma lista de usuários.

Vários critérios de correspondência são fornecidos com o workbench de atribuições:

- **Disponibilidade hoje**: a disponibilidade é calculada com base na programação de trabalho do agente, no trabalho atribuído e no tempo de folga pessoal. Quanto mais disponibilidade um agente tiver, maior será a contribuição para a classificação geral dele.
- **Habilidades correspondentes** Número de habilidades do agente que correspondem às habilidades necessárias para o caso. Quanto mais habilidades forem correspondentes, maior será a contribuição para a classificação geral do agente.
- **Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias** Calcula o número de habilidades do agente que correspondem às habilidades obrigatórias. O cálculo é feito filtrando todos os agentes que não têm as habilidades obrigatórias e classifica os agentes restantes. Quanto mais habilidades forem correspondentes, maior será a contribuição para a classificação geral do agente.

  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.

- **Casos atribuídos** Número de casos já atribuídos a este agente. Quanto mais casos atribuídos, menor será a contribuição para a classificação geral do agente.
- **Atribuído pela última vez** : Para equilibrar o trabalho atribuído, priorize o agente com base no último trabalho 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.

Para criar critérios de correspondência, selecione o tipo e use os campos relacionados a esse tipo para criar a consulta. Depois de criar critérios de correspondência, crie uma configuração para o workbench de atribuições criando uma regra de correspondência do tipo **Critérios de seleção** e selecionando os critérios de correspondência desejados.

Como parte da seleção dos critérios de correspondência para a configuração do workbench, você pode especificar as seguintes configurações para cada critério:

- 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:

- Classificação e exibição: Usa o critério para determinar a classificação do agente e o exibe em uma coluna no workbench.
- Exibir somente: Exibe o critério em uma coluna no workbench, mas não o usa para determinar a classificação do agente.
- Classificação somente: Usa o critério para determinar a classificação do agente, mas não a exibe no workbench.

Método de classificação

Existem dois métodos de classificação:

- Mais é melhor: Por exemplo, mais disponibilidade é melhor ao determinar a 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

Tradução automática

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

ser definido como ativo ou inativo. A mudança dessa configuração tem impacto imediato na classificação do agente. Você pode mudar **Critérios de seleção** Lista relacionada no formulário Regra de correspondência. Se necessário, personalize a lista e adicione a coluna **Ativo**.

Cálculo da classificação do agente

O workbench de atribuições adiciona os valores dos critérios de correspondência e os 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 pesos de critério.
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:

- 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.

Regras de correspondência para atribuição de caso

Use uma regra de correspondência para criar uma configuração para o workbench de atribuição.

A configuração do workbench de atribuição é armazenada em uma regra de correspondência baseada em **Critérios de seleção** tipo de correspondência.

A configuração padrão usa **Recomendação para atribuição de caso** regra de correspondência, que usa três dos quatro critérios de correspondência 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.

- Disponibilidade Hoje
- Habilidades correspondentes
- Casos Atribuídos

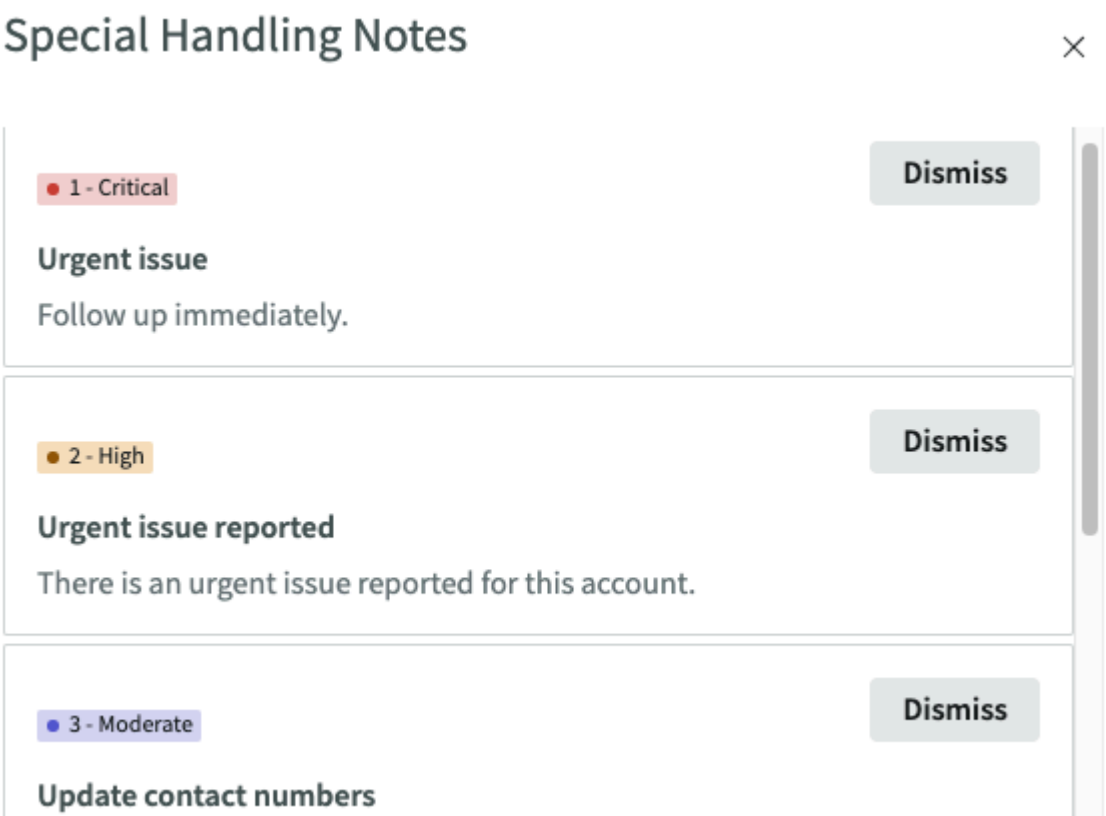
Nota:
Se estiver usando o recurso de habilidades obrigatórias, use **Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias** critério para corresponder agentes com habilidades obrigatórias identificado para um caso.

Você pode personalizar esta regra de correspondência para atender à sua necessidade específica de calcular recomendações de agentes. Esta regra de correspondência também pode ser usada para atribuição automática se você criar uma regra de atribuição.

Informações de tratamento especial

A aplicação Anotações de tratamento especial permite criar anotações que trazem informações importantes sobre registros individuais, como um caso ou registro de conta, à atenção do usuário.

Anotações de tratamento especial no Espaço configurável do CSM



Você pode criar anotações de tratamento especial para registros específicos ou para um conjunto de registros que atendam a uma ou mais condições. Você também pode configurar esta aplicação para exibir anotações de tratamento especial de registros relacionados, como a conta ou o produto associado a um caso de atendimento ao cliente.

Tradução automática

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

Importante:
Use anotações de tratamento especial para circunstâncias especiais e não para o fluxo de trabalho geral de processamento de casos. Não é recomendável ter mais de 10.000 anotações de manipulação especial em uma instância. Evite condições complexas e use a referência com pontos com moderação ao criar anotações de manipulação especiais. Ter um grande número de anotações com condições complexas pode afetar o tempo de carregamento.

Configurar anotações de tratamento especial

Usuários com a função sn_shn.admin podem configurar as tabelas de entidade desejadas, como a tabela de casos, para usar anotações de tratamento especial. Anotações de tratamento especial podem ser configuradas para serem exibidas das seguintes maneiras:

- Em uma janela pop-up que aparece quando um usuário acessa um formulário .
- Em uma lista integrada ou uma lista relacionada em um formulário de registro .

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos de configuração:

- Configurar anotações de tratamento especial
- Configure uma tabela de entidade para usar anotações de tratamento especiais
- Configure um formulário para mostrar anotações de tratamento especial

Criação, atualização e exclusão de anotações de tratamento especial

Usuários com a função sn_shn.admin podem criar, atualizar e excluir anotações de tratamento especial. Usuários com a função sn_shn.editor podem exibir e atualizar anotações e usuários com a função sn_shn.user podem exibir anotações. Para obter mais informações sobre como criar anotações de tratamento especiais, consulte os seguintes tópicos:

- Crie uma nota de tratamento especial
- Componentes instalados com Notas de tratamento especial

As anotações de tratamento especial exibem informações importantes para o usuário. Uma nota de tratamento especial também tem um status, uma prioridade atribuída e uma data de expiração.

O status de uma anotação pode ser um dos seguintes:

estados de observação de tratamento especial

Status	Definição
Ativo	A anotação está ativa. As anotações ativas aparecem na lista Anotações de tratamento especial ou na janela pop-up. As anotações ativas permanecem na lista até que sejam definidas como **Inativo** ou **Expirado** .

Tradução automática

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

estados de observação de tratamento especial

Status	Definição
	As anotações ativas permanecem na janela pop-up até serem descartadas ou até serem definidas como **Inativo** ou **Expirado** .
Inativo	A anotação não está mais ativa. Usuários com a função sn_shn.admin ou sn_shn.editor podem definir uma anotação como **Inativo** se as informações na anotação não forem mais úteis. Quando uma anotação é definida como **Inativo** , Ele é removido da lista Notas de tratamento especial ou da janela pop-up. Anotações inativas podem ser exibidas navegando até **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**.
Expirado	A anotação atingiu a data de expiração ou expirou manualmente. Se uma anotação expirar, o formulário se tornará somente leitura para todas as funções de usuário que não sejam o administrador do sistema. Uma anotação expira automaticamente por um trabalho agendado quando atinge a data de expiração. O trabalho agendado também define todas as anotações inativas como expiradas se as anotações inativas tiverem atingido a data de expiração.

Uma anotação pode ser atribuída a uma das seguintes prioridades. Cada prioridade tem uma cor associada, que é exibida como uma barra colorida na janela pop-up e como um círculo colorido no **Prioridade** campo em uma lista. . IU principal e o. Espaço configurável do CSM interface use cores diferentes para representar a prioridade.

Prioridades de nota de tratamento especial

Prioridade	IU principal	Espaço configurável do CSM
1 - Crítico(a)	Vermelho	Vermelho
2 - Alta	Laranja	Laranja
3 - Moderado(a)	Verde	Roxo
4 - Baixa	Azul	Cinza

Ao criar uma anotação de tratamento especial, você pode torná-la efetiva imediatamente ou selecionar uma data em que ela se tornará efetiva. Você também pode selecionar uma data de vencimento.

Tradução automática

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

Janela pop-up de anotações de tratamento especial

Anotações de tratamento especial podem ser exibidas em um formulário em uma janela pop-up. Usuários com a função sn_shn.admin podem configurar um formulário para exibir a janela pop-up Notas de tratamento especial. Esta janela aparece quando você acessa um registro que tem uma ou mais anotações ativas. A janela pop-up exibe as seguintes informações para cada anotação:

- Mensagem
- Prioridade

Para descartar uma anotação, clique em **Ignorar** . Quando você dispensar uma anotação, ela não aparecerá mais na janela pop-up. Para fechar a janela pop-up Notas de tratamento especial, clique em **X** .

Lista de anotações de tratamento especial

Anotações de tratamento especial podem ser exibidas em um formulário em uma lista integrada ou relacionada. Usuários com a função sn_shn.admin podem configurar um formulário para exibir a lista de Anotações de tratamento especial. Esta lista aparece em um formulário quando há uma ou mais anotações ativas para um registro. A lista Anotações de tratamento especial exibe as seguintes informações para uma anotação:

- Mensagem
- Data de vencimento
- Prioridade
- Tabela

Anotações de tratamento especial

Anotações de tratamento especial são normalmente exibidas em uma janela pop-up quando um registro é aberto. Os agentes podem exibir as anotações de tratamento especial, descartar anotações individuais e fechar a janela. Se um agente fechar a janela, ele poderá abri-la novamente e exibir as anotações de tratamento especial sem fechar e reabrir a guia de registro em Espaço configurável do CSM.

Para abrir a janela pop-up de anotações de tratamento especial depois de fechada, selecione **Notas de tratamento especial** No menu Mais ações (•••) na barra de ação. Se não estiverem disponíveis notas de tratamento especial, o sistema apresenta uma mensagem informativa: "Não há notas de tratamento especial disponíveis".

. **Notas de tratamento especial** A ação que os agentes podem usar para reabrir a janela de anotações de tratamento especial está disponível nas seguintes páginas de registro no Espaço configurável do CSM:

- Página de caso de linha de frente
- Página de registro padrão do CSM

Além dessas páginas, a ação também está disponível em registros das seguintes tabelas:

- Conta
- Ativo
- Contato
- incidente

Tradução automática

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

- Modelo do produto
- Tarefa de ordem de serviço

Notas de tratamento especial expirando

. **Desativar anotações de tratamento especial** o trabalho agendado, que é executado diariamente à meia-noite, verifica as datas em **Vigente em** e. **Expira em** campos para cada anotação.

- Se uma nota de tratamento especial tiver atingido **Vigente em** data, o trabalho agendado define o status da anotação como **Ativo** .
- Se uma nota de tratamento especial tiver atingido **Expira em** data, o trabalho agendado define o status da anotação como **Expirado** .

Separação de domínio para anotações de tratamento especial

A aplicação Notas de tratamento especial oferece suporte à separação de domínio como uma tabela separada por processo.

Ao inserir ou atualizar uma anotação de tratamento especial, o escopo do domínio do seletor tem precedência por padrão com o campo Substituições [sys_overrides] em tabelas separadas por processo. Para obter mais informações, consulte Administração de processos .

Tópicos relacionados

Configurar anotações de tratamento especial

Gerenciar anotações de tratamento especial

Escalação de caso e conta

Use o recurso de escalação para destacar casos ou contas específicos e aumentar a conscientização sobre problemas importantes do cliente.

Escalar um caso ou uma conta fornece os seguintes benefícios:

- Aumenta a atenção sobre um problema do cliente.
- Facilita a comunicação sobre esse problema.
- Fornece uma maneira de rastrear o andamento em direção a uma resolução.

Usuários com a função de solicitante de escalação podem escalar um caso ou uma conta selecionando **Escale o caso** link relacionado no formulário caso ou conta.

Caso e diferenças de escalação de conta

Embora o processo de escalação seja semelhante para casos e contas, há algumas diferenças importantes a serem observadas.

- Escalações de caso: Um agente de atendimento ao cliente normalmente gerencia uma escalação de caso e trabalha diretamente com o caso escalado para resolver o problema.
- Escalações de conta: Um gerente de escalação normalmente gerencia uma escalação de conta, que pode incluir vários casos associados e registra detalhes no registro de escalação.

Para obter mais informações, consulte Caso e diferenças de escalação de 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.

Configurar escalação de caso e conta

A tabela a seguir inclui uma visão geral das tarefas de configuração de escalação de caso e conta. Usuários com a função de administrador do sistema podem executar essas tarefas.

Tarefas de configuração de escalação de caso e conta

Tarefa	Descrição
Configurar a gestão de escalação	Configure o caso e a escalação de conta usando a configuração assistida da Gestão de atendimento ao cliente.
Crie um modelo de escalação de caso ou conta	Os modelos de escalação determinam como uma solicitação de escalação é processada, incluindo o tipo de escalação e um processo de aprovação opcional.
Crie um caso ou gravidade de escalação de conta	Crie definições para diferentes níveis de gravidade de escalação e selecione indicadores de cor para destacar casos e contas escalados na interface do usuário.

Usando escalação de caso e conta

A tabela a seguir inclui uma visão geral das tarefas do usuário de escalação de conta e caso.

Tarefas do usuário de escalação de caso e conta

Tarefa	Descrição
Escalar um caso ou uma conta	Escale casos ou contas, em nome de clientes ou para fins internos. Escalar um caso ou conta cria um registro de escalação associado. Função necessária: Solicitante de escalação
Gerencie um caso ou conta escalonada	Gerencie um caso ou conta por meio do processo de escalação usando o registro de escalação. O sistema identifica casos e contas em listas e formulários com indicadores de cor que correspondem à gravidade de escalação: Vermelho (alto) ou laranja (médio). Função necessária: • Agente de atendimento ao cliente • Gerente de escalação
Desescalar um caso ou uma conta	Desescale casos ou contas quando a causa da escalação for resolvida. Função necessária: Solicitante de desescalação
Use um processo de aprovação de escalação opcional	Inclua uma etapa de aprovação opcional para que os aprovadores revisem uma solicitação e aprovem ou rejeitem uma escalação.

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	Ao usar a etapa de aprovação opcional, o sistema cria o registro de escalação após a aprovação e o associa ao caso ou à conta.

Caso e diferenças de escalação de conta

Uma visão geral das diferenças entre escalações de caso e escalações de conta.

- **Escalações de caso** : Um agente de atendimento ao cliente normalmente gerencia uma escalação de caso e executa a maior parte do trabalho de resolução de problemas, que é registrado no registro do caso. Para escalações de caso, o registro de escalação é usado principalmente para fins de emissão de relatórios de status. O ANS de escalação também está associado ao registro do caso em vez de ao registro de escalação porque é aí que o agente fornece atualizações regulares.
- **Escalações de conta** : Um gerente de escalação de conta normalmente gerencia uma escalação de conta porque ela está associada a vários casos subjacentes. Um gerente de conta trabalha com vários responsáveis pelo caso para resolver a escalação do cliente e usa o registro de escalação para consolidar o status dos casos associados e fornecer atualizações regulares. Portanto, o ANS está associado ao registro de escalação.

Caso e diferenças de escalação de conta

Recurso	Escalação de Caso	Escalação de Conta
Relacionamentos	Corresponde um para um a um caso.	Corresponde um para um a uma conta. Os usuários podem vincular casos específicos ao registro de escalação para indicar quais casos estão causando a escalação.
Modelos	Usa modelos de escalação de caso. **Nota:** Quando você seleciona escalação de caso no **Tipo** um campo de caixa de seleção adicional aparece para **Adicionar gerente de grupo de atribuição de caso aos aprovadores** .	Usa modelos de escalação de conta.
Fluxo de trabalho de aprovação	Inclui uma opção para adicionar automaticamente o gerente do grupo de atribuição de caso à lista de aprovadores ao usar o fluxo de trabalho de aprovação padrão.	Não inclui uma opção para adicionar automaticamente o gerente do grupo de atribuição de caso à lista de aprovadores porque uma escalação de conta pode ser associada a vários casos.
Atribuição de escalação	Não inclui uma atribuição separada. Uma escalação de caso	Inclui uma atribuição separada. Uma escalação de conta pode ter

Tradução automática

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

Caso e diferenças de escalação de conta

Recurso	Escalação de Caso	Escalação de Conta
	corresponde a um caso individual e o agente de atendimento ao cliente gerencia a escalação.	vários casos associados atribuídos a diferentes agentes, portanto, o registro de escalação inclui um **Atribuído a.** campo. Uma escalação de conta é normalmente atribuída a um gerente de escalação porque as escalações de conta são normalmente mais graves do que escalações de caso.
Participantes da lista de observação	Não inclui uma opção para adicionar automaticamente uma equipe de conta à lista de observação de escalação.	Inclui uma opção para adicionar automaticamente uma equipe de conta à lista de observação de escalação.
Atualizações de escalação adicionadas ao caso	Atualizações no registro de escalação também são adicionadas ao **Anotações de trabalho** campo no registro de caso correspondente.	As atualizações do registro de escalação não são adicionadas ao registro da conta.
ANS	Os SLAs de escalação de caso fornecidos com o recurso de escalação são anexados ao caso.	Os SLAs de escalação de conta fornecidos com o recurso de escalação são anexados à conta.

Processo de escalação de conta e caso

O processo de escalação de caso e conta segue várias etapas da solicitação à conclusão.

1. Seus usuários com a função de solicitante de escalação solicitam uma escalação para um caso ou conta. Como parte da solicitação, você pode fornecer as seguintes informações:
   - O motivo da solicitação
   - Justificativa para a escalação
   - . gravidade de escalação
   - . modelo de escalação
   - A lista de observação da escalação
2. Se a aprovação for necessária para uma solicitação de escalação, os aprovadores do grupo de aprovação selecionado revisarão e aprovarão ou rejeitarão a solicitação de escalação. O subfluxo de aprovação escolhido atualiza o status de aprovação de acordo.
3. Após a aprovação, o agente gerencia a escalação conforme ela progride usando o. formulário de escalação . Por exemplo, o agente pode adicionar usuários à lista de observação e atualizar a tendência de escalação.

   Nota:
   As atualizações no formulário de escalação enviam notificações por e-mail para o usuário atual e para os usuários na lista de observação.

4. Quando o problema for resolvido, seus usuários com a função de solicitante de desescalação poderão desescalar um caso ou uma 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.

Caso e componentes de escalação de conta

As funções, os módulos e as tabelas instalados com o recurso de escalação de caso e conta.

Funções

Funções incluídas com o recurso de escalação de caso e conta.

Diferentes funções com o recurso de escalação de caso e conta

Função	Descrição
Solicitante de escalação (sn_customerservice.escalation_requester)	Pode solicitar uma escalação para um caso ou conta.
Solicitante de desescalação (sn_customerservice.deescalation_requester)	Pode desescalar um caso ou conta. Esta função contém a função sn_customerservice.escalation_requester.

Módulos de escalação

O recurso de escalação de caso e conta adiciona o módulo escalações ao menu Atendimento ao cliente:

- **Todos** : lista todos os registros de escalação para casos e contas.
- **Modelos de escalação** : lista os modelos de escalação de caso e conta.
- **Gravidade de escalação** : lista os tipos de gravidade de escalação.

Este recurso também adiciona uma lista de casos escalados ao menu Atendimento ao cliente: **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Escalado**

Tabelas

Tabelas incluídas com o recurso de escalação de caso e conta:

Tabelas diferentes com o recurso de escalação de caso e conta

Tabela	Descrição
Modelos de escalação [sn_customerservice_escalation_template]	Armazena registros de modelo de escalação.
Escalações [sn_customerservice_escalation]	Armazena registros criados para casos e contas escalados.
Gravidades da escalação [sn_customerservice_escalation_severity]	Armazena registros de definição de gravidade de escalação.

Caso e formulário de escalação de conta

Os agentes de atendimento ao cliente usam o formulário de escalação para gerenciar escalações de casos e contas.

Tradução automática

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

O formulário de escalação inclui informações sobre a escalação, como o caso ou a conta associada, e o motivo e a justificativa da escalação. Também inclui informações sobre a escalação conforme ela progride, incluindo a tendência e anotações sobre o trabalho que está sendo feito para resolver o problema.

Um registro de escalação pode conter um ou mais casos associados. Ao atualizar registros de escalação, os agentes de atendimento ao cliente podem inserir comentários ou anotações de trabalho. Para escalações de caso, as atualizações são replicadas para o histórico de atividades do caso como anotações de trabalho para que não fiquem visíveis para o cliente.

O formulário de escalação tem um **Casos relacionados** lista relacionada que inclui os casos relacionados para escalações de conta. O usuário pode associar casos específicos usando esta lista relacionada para indicar quais casos estão causando a escalação. O formulário de escalação também inclui **ANS de tarefa** e. **Aprovadores** listas relacionadas.

Campos do formulário de escalação

Campo	Descrição
Número	O número atribuído automaticamente à solicitação de escalação.
Registro de origem	O caso ou a conta para a qual a escalação é solicitada. **Nota:** O formulário Caso ou Conta do registro de origem inclui um **Escalações** lista relacionada.
Estado	O estado atual da escalação: • **Solicitado** : Um agente com a função de solicitante de escalação solicitou uma escalação para o caso ou conta. • **Escalado** : A solicitação de escalação foi aprovada. • **Recusado** : A solicitação de escalação não foi aprovada. • **Encerrado** : O motivo da escalação foi resolvido e a escalação foi encerrada.
Origem da solicitação	A origem da solicitação de escalação de caso: • Solicitado pelo cliente • Solicitado internamente
Motivo	O motivo para solicitar a escalação do caso: • Inatividade • Falta de andamento • Vencimento imposto por cliente
Lista de observação	A lista de observação deste registro de escalação específico. Para escalações de conta, você pode **Adicione membros da equipe da conta à lista de observação** . Os usuários adicionados à lista de observação de um caso, conta ou registro de escalação recebem notificação por e-mail quando o caso ou conta é escalado e quando são feitas atualizações no registro de escalação.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Grupo de atribuição	Para escalações de conta, o grupo de atribuição desta conta.
Atribuição a	Para escalações de conta, o agente de atendimento ao cliente atribuído a esta conta.
Solicitação por	O usuário que solicitou a escalação.
Aprovado por	Se aprovado, o usuário que aprovou a solicitação de escalação.
Recusado por	Se recusado, o usuário que recusou a solicitação de escalação.
Escalação cancelada por	O usuário que cancelou a escalação do caso ou da conta.
Tipo de escalação	O tipo de escalação selecionado pelo usuário que solicitou a escalação.
Gravidade da escalação	A gravidade de escalação associada a esta escalação, que define o nível de gravidade da escalação e a cor usada para realçar o registro escalado na interface do usuário. • **Gravidade alta** : Os registros escalados são realçados em vermelho. • **Gravidade média** : Os registros escalados são realçados em laranja.
Tendência de escalação	O estado atual da escalação: • **Melhorando** • **Igual** • **Recusando**
Justificativa de escalação	Informações adicionais que explicam por que essa escalação é necessária.

Tradução automática

Administração de escalação de caso e conta

Crie modelos de escalação e definições de gravidade de escalação para controlar o processo de escalação para casos e contas.

Modelos de escalação

Um modelo de escalação determina como uma solicitação de escalação é processada definindo as seguintes informações:

- O tipo de escalação (caso ou conta)
- Se a aprovação for necessária:

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

  - Em caso negativo, a solicitação de escalação será aprovada automaticamente.
  - Em caso afirmativo, forneça a lista de aprovadores necessária para o subfluxo de aprovação padrão ou forneça um subfluxo de aprovação diferente.
- A lista de observação de escalação. Os usuários adicionados à lista de observação recebem notificações por e-mail quando um registro de escalação é atualizado.

O recurso de escalação fornece dois modelos de escalação padrão, um para escalação de caso e outro para escalação de conta. Se necessário, os usuários com a função de administrador do sistema podem modificar esses modelos ou criar modelos.

Gravidade de escalação

Um registro de gravidade de escalação define o nível de gravidade da escalação e a cor que é usada para realçar o caso escalado ou o registro de conta na interface do usuário. Esta gravidade atribuída permite que os agentes identifiquem facilmente casos e contas escalados em listas e formulários. O recurso de escalação fornece duas definições de gravidade de escalação:

- **Gravidade alta** : Os registros escalados são realçados em vermelho.
- **Gravidade média** : Os registros escalados são realçados em laranja.

A interface do usuário determina quais campos são realçados para casos e contas escalados.

Indicadores de interface do usuário para identificar casos e contas escalados

Interface do usuário	Descrição
CSM Agent Workspace	Indicadores de campo e realces de campo aparecem em **Descrição resumida** campo para casos escalados e em **Nome** campo para contas escaladas. **Nota:** Você pode mover indicadores e realces para qualquer campo que não seja um campo com hiperlink.
Interface da plataforma	Casos escalados e números de conta são indicados com um ponto colorido em uma lista e um fundo colorido em 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.

Lista de casos do Espaço do agente do CSM com casos escalados

Number	Short description	Action status	Contact
CS0009003	I have a pending change request	Blocked internally	Amy Chen
CS0002010	Router crashed during firmware upgr…		Amy Chen
CS0002006	Request for router upgrade on KX5000		Andrew Chen
CS0002005	Router upgrade did not happen		Andrew Chen
CS0002002	Upgrade router to latest firmware		Andrew Chen
CS0001404	Email Server is down		George Warren
CS0001403	server outage issue		George Warren

A lista de casos do Espaço do agente do CSM mostra estes detalhes de escalação:

- Número: Número do caso gerado automaticamente.
- Descrição resumida: Descreve o caso.
- Status da ação: Indica o status do caso.
- Contato: Mostra a pessoa de contato do caso.

Além de definir o indicador de campo e o destaque de campo de um caso ou conta escalonada, a gravidade pode ser usada ao configurar SLAs. Para configurar definições adicionais de gravidade de escalação, o administrador do sistema deve configurar um novo estilo com a cor desejada. Para obter mais informações, consulte Campos da lista de realce .

ANS de escalação

ANS de escalação são normalmente usados para controlar a frequência de atualizações necessárias para diferentes tipos e gravidades de escalações. Um ANS de escalação está associado a uma gravidade de escalação na definição do ANS. Quando um usuário cria uma solicitação de escalação, a seleção no **Gravidade de escalação** O campo determina o ANS do registro de escalação. O recurso de escalação fornece os seguintes SLAs de escalação de caso e conta. A tabela a seguir fornece informações sobre os SLAs de escalação e suas descrições.

ANS de escalação de caso e conta

ANS de escalação	Descrição
ANS de escalação de caso	Em escalações de caso, como a escalação corresponde um para um a um caso, os SLAs padrão são associados ao caso: • **Resposta de caso escalonada - 4 horas** : Desescalar o caso em quatro horas. • **Resposta de caso escalonada - 8 horas** : Desescalar o caso em oito 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.

ANS de escalação de caso e conta

ANS de escalação	Descrição
	Para escalação de caso, atualize a condição de redefinição do ANS para "Concluir o ANS antigo e iniciar um novo quando o caso tiver novos comentários"
ANS de escalação de conta	Em escalações de conta, como a escalação corresponde a uma conta que normalmente não oferece suporte a SLAs, os SLAs são associados à escalação. • **Resposta da conta escalonada - 4 horas** : Desescale a conta em quatro horas. • **Resposta da conta escalonada - 8 horas** : Desescale a conta em oito horas.

Usuários com a função de administrador do sistema podem configurar SLAs de escalação de caso e conta que são baseados em atributos de escalação, como tipo de escalação, gravidade e tendência. Os SLAs de escalação são armazenados nos seguintes locais:

- Para registros de conta, no formulário de escalação em **ANS de tarefa** lista relacionada.
- Para registros de caso, no formulário Caso em **ANS de tarefa** lista relacionada.

Visão geral do status da ação do caso

Use o recurso de status da ação do caso para indicar o status dos casos na lista de casos. Com esse recurso, os agentes de atendimento ao cliente podem identificar facilmente casos que precisam de atenção e priorizar rapidamente seu trabalho.

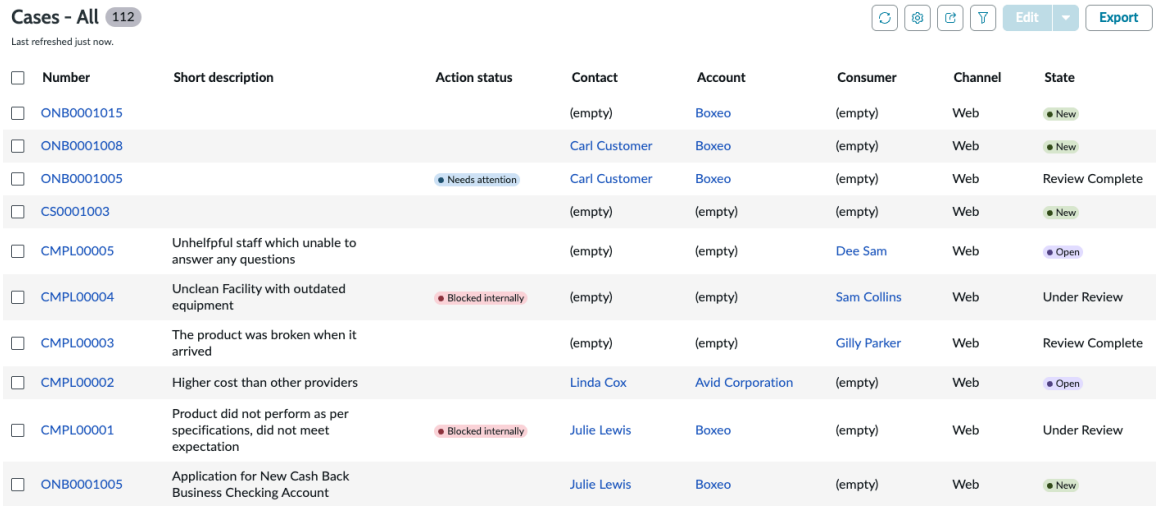
Indicadores visuais no **Status da ação** A coluna na lista de casos destaca o status do caso:

- Um indicador azul destaca casos que precisam de atenção, como casos que foram atualizados por clientes ou usuários internos e estão aguardando entrada ou revisão.
- Um indicador vermelho realça os casos que são bloqueados, tais como casos que possuem registros de tarefa relacionada em aberto ou que estão esperando por feedback do consumidor. Casos bloqueados podem ter o seguinte status:
  - Bloqueado internamente
  - Bloqueado pelo cliente
  - Bloqueado internamente e pelo 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.

Coluna Status da ação na lista de casos



Cases - All 112

Last refreshed just now.

Edit | Export

Number	Short description	Action status	Contact	Account	Consumer	Channel	State
ONB0001015			(empty)	Boxeo	(empty)	Web	New
ONB0001008			Carl Customer	Boxeo	(empty)	Web	New
ONB0001005		Needs attention	Carl Customer	Boxeo	(empty)	Web	Review Complete
CS0001003			(empty)	(empty)	(empty)	Web	New
CMPL00005	Unhelfpful staff which unable to answer any questions		(empty)	(empty)	Dee Sam	Web	Open
CMPL00004	Unclean Facility with outdated equipment	Blocked internally	(empty)	(empty)	Sam Collins	Web	Under Review
CMPL00003	The product was broken when it arrived		(empty)	(empty)	Gilly Parker	Web	Review Complete
CMPL00002	Higher cost than other providers		Linda Cox	Avid Corporation	(empty)	Web	Open
CMPL00001	Product did not perform as per specifications, did not meet expectation	Blocked internally	Julie Lewis	Boxeo	(empty)	Web	Under Review
ONB0001005	Application for New Cash Back Business Checking Account		Julie Lewis	Boxeo	(empty)	Web	New

Para além dos indicadores coloridos, o **Status da ação** a coluna também exibe uma breve mensagem de status.

O recurso de status da ação do caso usa fluxos de caso acionáveis para determinar automaticamente o status da ação para casos de atendimento ao cliente. Esses fluxos criam e resolvem tarefas de bloqueio para diferentes ações relacionadas a casos e atualizam os indicadores de status da ação. Determinadas ações do agente acionam esses fluxos de caso, que, por sua vez, criam e resolvem as tarefas de bloqueio.

Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente também podem definir manualmente o status da ação para casos habilitando o. **Precisa de atenção** Campo no formulário Caso.

Tópicos relacionados

Ativar Status da ação do caso

Fluxos de caso acionáveis

Os fluxos de casos acionáveis contêm ações do usuário predefinidas que criam e resolvem automaticamente tarefas de bloqueio para casos de atendimento ao cliente.

O plug-in Status da ação do caso fornece vários fluxos de caso acionáveis que criam e resolvem tarefas de bloqueio para diferentes ações relacionadas ao caso. Esses fluxos são habilitados por padrão. Se você não quiser criar tarefas de bloqueio para uma ação específica, desabilite o fluxo associado.

Para exibir esses fluxos, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Fluxos de Caso Acionáveis**.

Ações do Flow Designer

Os fluxos de caso usam as seguintes ações predefinidas do Flow Designer:

- Adicionar tarefa de bloqueio
- Desativar tarefa de bloqueio
- Sinalizador Requer atenção

Tradução automática

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

O recurso de status da ação do caso fornece os seguintes fluxos para casos de atendimento ao cliente.

- Criar Bloqueado por registro se o caso precisar de informações do cliente
- Criar Bloqueado por registro se a Tarefa do Caso estiver associada ao Caso
- Criar Bloqueado por registro se a solicitação de mudança estiver associada ao caso
- Criar bloqueado por registro se a solicitação SC estiver associada ao caso
- Criar Bloqueado por registro se a ordem de serviço estiver associada ao caso
- Criar Bloqueado por registro se o incidente estiver associado ao caso
- Criar Bloqueado por registro se o problema estiver associado ao caso
- Resolver Bloqueado por registro se a Tarefa do Caso estiver Encerrada
- Resolva Bloqueado por registro se a solicitação de mudança estiver fechada
- Resolver Bloqueado por registro se o Incidente estiver encerrado
- Resolva Bloqueado por registro se o problema for encerrado ou a correção for comunicada
- Resolva Bloqueado por registro se o problema for encerrado ou a correção/solução alternativa for comunicada
- Resolva Bloqueado por registro se a solicitação SC estiver fechada
- Resolva Bloqueado por registro se as informações do usuário forem fornecidas para o caso
- Resolver Bloqueado por registro se a ordem de serviço for encerrada ou cancelada
- Definir Precisa de Atenção se comentários adicionais forem adicionados por outras pessoas
- Atualizar caso quando Bloqueado por registro for criado
- Atualizar caso quando o campo Precisa de atenção estiver alternado

Fluxos para ordens de atendimento ao cliente

O recurso de status da ação do caso fornece os seguintes fluxos para ordens de serviço ao cliente.

- Crie Bloqueado por registro se o caso de pedido precisar de informações do cliente
- Resolva Bloqueado por registro se as informações do usuário forem fornecidas para o caso de pedido
- Definir Precisa de atenção se comentários adicionais forem adicionados por outras pessoas no caso do pedido
- Atualizar caso de pedido quando o campo Precisa de atenção estiver alternado

Fluxos para registros de problema associados a um caso

Se um problema estiver associado a um caso com **Resolução de tarefa necessária** motivo do bloqueio, um fluxo de caso é fornecido para resolver a tarefa de bloqueio quando uma correção é comunicada ou o registro do problema é encerrado ou 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.

Se um problema estiver associado a um caso com **Solução alternativa PRB necessária** motivo do bloqueio, um fluxo de caso é fornecido para resolver a tarefa de bloqueio quando uma solução alternativa é fornecida ou o registro do problema é encerrado ou cancelado.

Bloqueio de tarefas

Determinadas ações do agente acionam fluxos de caso que são criados e resolvidos . bloqueio de tarefas para casos de atendimento ao cliente. Essas tarefas determinam o status da ação do caso.

Quando um agente executa determinadas ações, como solicitar mais informações a um cliente ou associar um problema a um caso, o sistema:

- Adiciona uma tarefa de bloqueio ao caso. Esta tarefa aparece no formulário Caso em **Bloqueado por** seção de formulário.
- Atualiza o. **Status da ação** Campo no formulário Caso e na lista de casos.

Nota:
Uma tarefa de bloqueio é algo que impede que um agente avance na resolução do caso. Por exemplo, um caso pode ter um ou mais registros de tarefa relacionada em aberto ou estar aguardando feedback do cliente.

Além disso, há ações que resolvem essas tarefas de bloqueio, como o cliente respondendo à pergunta de um agente ou um usuário interno resolvendo uma tarefa com problema. Quando ocorre uma dessas ações, o sistema:

- Atualiza o status de . Tarefa de bloqueio no formulário de caso.
- Atualiza o. **Status da ação** Campo no formulário Caso e na lista de casos.
- Habilita **Precisa de atenção** Campo no formulário Caso.

Ações que criam tarefas de bloqueio

As ações a seguir criam tarefa de bloqueio para casos de atendimento ao cliente:

- O agente define o estado do caso como **Precisa de mais informações** .
- O agente associa um dos seguintes ao caso:
  - Problema
  - Solicitação
  - Mudança
  - incidente
  - Tarefa de caso
  - Ordem de serviço

Ações que resolvem tarefas de bloqueio

As ações a seguir são resolvidas . bloqueio de tarefas para casos de atendimento ao cliente:

- Um cliente fornece as informações solicitadas.
- Uma correção ou solução alternativa está associada a um registro de problema relacionado.

Tradução automática

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

- Um problema, solicitação, mudança ou registro de incidente relacionado foi resolvido.
- Uma tarefa de caso relacionada ou ordem de serviço está encerrada ou cancelada.

Campo Precisa de atenção

. **Precisa de atenção** O campo no formulário Caso está habilitado, **Status da ação** A coluna na lista de casos exibe um indicador azul.

. **Precisa de atenção** o campo é habilitado automaticamente quando:

- Uma tarefa de bloqueio para um caso foi resolvida.
- Um cliente ou alguém que não seja o proprietário do caso comenta um caso.
- Uma anotação de trabalho é adicionada a um caso secundário de um caso principal.

Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem habilitar manualmente o. **Precisa de atenção** se as informações forem necessárias de clientes ou usuários internos. Este campo pode ser desabilitado somente pelo agente atribuído ao caso ou pelo gerente ou administrador de atendimento ao cliente.

Solicitar informações adicionais de um cliente

Quando um agente solicita informações adicionais de um cliente, o sistema habilita o. **Precisa de atenção** e define **Status da ação** Campo para Precisa de atenção.

Se um agente precisar solicitar informações adicionais de um cliente pela segunda vez no mesmo caso, certifique-se de limpar **Precisa de atenção** Campo no formulário Caso antes de solicitar as informações. Isso garante que o status seja atualizado corretamente.

Status da ação do caso e gestão de problemas graves

Ao usar o recurso de status da ação do caso com a gestão de problemas graves, as ações a seguir habilitam o. **Precisa de atenção** campo para um caso principal:

- Um cliente fornece comentários para um caso secundário de um caso principal.
- Um agente adiciona uma anotação de trabalho a um caso secundário de um caso principal.

Bloqueado pela lista relacionada

As tarefas de bloqueio criadas para um caso são adicionadas ao **Bloqueado por** lista relacionada. Cada tarefa de bloqueio recebe um dos seguintes motivos de bloqueio:

- Informações necessárias do cliente
- Resolução de tarefa necessária
- Solução alternativa de PRB necessária
- Outro

Nota:
Quando um problema é associado a um caso e uma tarefa de bloqueio é criada, o motivo do bloqueio é definido como **Resolução de tarefa necessária** . Se necessário, o agente pode mudar esse motivo para **Solução alternativa PRB necessária** .

Quando uma tarefa de bloqueio é resolvida:

Tradução automática

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

- . **Desbloqueado por** o campo exibe o usuário que realizou a ação de desbloqueio.
- . **Desbloqueado em** o campo exibe a data em que a tarefa de bloqueio foi resolvida.

Tabela Tarefas de bloqueio

Registros que têm . As tarefas de bloqueio são armazenadas na tabela Bloqueado por [sn_action_status_blocked_by]. Registros são removidos periodicamente desta tabela. Seis meses após o fechamento de um registro bloqueado, as entradas na tabela Bloqueado por relacionadas ao registro bloqueado são removidas.

Análise de status da ação do caso

O painel do Gerenciador de atendimento ao cliente exibe a porcentagem do backlog de casos que está aguardando uma resposta do agente, entrada do cliente ou uma resposta para outros usuários.

O painel inclui o. **Backlog em aberto - Bloqueado** widget que divide o trabalho restante para mostrar casos que estão com os seguintes usuários:

- Agente
- Cliente
- Outra parte interessada interna

Conforme as tarefas de bloqueio de um caso são criadas e resolvidas, este widget de painel rastreia o tempo do caso gasto com cada um desses usuários. O detalhamento é definido para:

- Bloqueado internamente
- Bloqueado pelo cliente
- Bloqueado internamente e pelo cliente

Registro em log do status da ação do caso

O registro em log do recurso de status da ação do caso usa uma definição de métrica para exibir informações sobre tarefas de bloqueio associadas a casos de atendimento ao cliente.

As métricas definidas podem rastrear por quanto tempo um campo específico contém um determinado valor. . **Duração do ator do caso** a definição de métrica registra os eventos relacionados a tarefas de bloqueio de caso.

Quando uma tarefa de bloqueio de caso é criada ou resolvida, o sistema registra as informações. Essas informações podem ser usadas para relatar a duração do caso com o cliente, o agente ou outras partes interessadas internas.

Como um caso é bloqueado e desbloqueado por um cliente ou usuário interno, a definição de métrica rastreia a duração do caso com cada um desses agentes.

As métricas incluem:

- Número do caso
- Definição de métrica
- 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.

- Precisa de atenção
- Bloqueado pelo cliente
- Bloqueado internamente e pelo cliente

- Horas de início e término
- Duração

Visão geral da gestão de problemas graves

A gestão de problemas graves permite a comunicação com o cliente para problemas que afetam um público mais amplo. Use este recurso para identificar proativamente os clientes afetados, fornecer informações a esses clientes e gerenciar o processo de resolução.

Este recurso permite gerenciar com eficiência o processo de comunicação e resolução de problemas que afetam vários clientes. Com a Gestão de problemas graves, você pode identificar clientes afetados que ainda não relataram um problema e criar casos proativamente para esses clientes.

A Gestão de problemas graves apresenta o conceito de um caso principal que contém os detalhes sobre um problema específico. Casos secundários podem ser facilmente criados para um caso principal, com um caso secundário criado para cada cliente afetado pelo problema. Esses casos secundários contêm as informações específicas do cliente.

Identifique os clientes afetados criando uma lista de destinatários de contas ou consumidores e anexando-a ao caso principal. Crie esta lista usando a aplicação Comunicações direcionadas. Crie uma lista de destinatários identificando condições dinâmicas, executando um script ou importando informações do cliente para um modelo. Uma vez anexado a um caso principal, use a lista de destinatários para criar um caso secundário para cada cliente incluído na lista.

Um caso principal é criado de duas maneiras:

- Um gerente de atendimento ao cliente pode criar um caso principal.
- Um gerente de atendimento ao cliente ou gerente de problemas graves pode promover um candidato a caso grave.

Os candidatos de caso principal são criados promovendo um caso de atendimento ao cliente existente (para problemas relatados pelo cliente) ou criando um caso candidato diretamente (para problemas relatados não pelo cliente). Casos candidatos exigem aprovação antes de serem promovidos a casos principais.

A gestão de problemas graves também fornece propriedades que permitem a sincronização automática de um caso principal para os casos secundários associados. Use essas propriedades para habilitar a sincronização e identificar os campos sincronizados.

O menu Gestão de problemas graves pode ser usado no ServiceNow AI Platform E na interface do Espaço do agente.

Identificar problemas e criar casos importantes

Agentes de atendimento ao cliente, gerentes e gerentes de problemas graves podem usar o processo a seguir para identificar possíveis problemas, criar casos graves e identificar clientes 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.

1. Crie um candidato a caso principal ou sinalize um caso de atendimento ao cliente existente como candidato a caso principal.
2. Revise o candidato do caso principal e aprove-o como um caso principal ou rejeite-o.
   - Se aprovado, o caso candidato se tornará um caso secundário do caso principal.
   - Se rejeitado, o caso candidato retornará a um caso normal.
3. Associe outros casos relatados para o mesmo problema que casos secundários do caso principal.
4. Identifique outros clientes afetados pelo problema criando uma lista de destinatários e anexando-a ao caso principal.
5. Crie casos secundários para os clientes incluídos na lista de destinatários.
6. Gerencie o problema para resolução usando o caso principal.
   - Atualize o caso principal conforme necessário, o que atualiza automaticamente os casos secundários.
   - Feche o caso principal quando o problema for resolvido. Fechar o caso principal fecha automaticamente todos os casos secundários.

Casos principais, candidatos e secundários

A Gestão de problemas graves usa candidatos a casos graves para identificar possíveis problemas que afetam vários clientes. Com a aprovação, os casos candidatos são promovidos a casos principais, que você pode usar para gerenciar problemas para resolução. Os casos secundários são criados para clientes afetados por um problema e são associados ao caso principal correspondente.

Casos principais

Um caso principal contém informações sobre um problema específico que afeta vários clientes. Não está associado a contas, contatos ou consumidores. Essas informações específicas do cliente residem nos casos secundários associados ao caso principal.

A lista de destinatários associada ao caso principal identifica os clientes afetados pelo problema. Selecione uma lista em **Clientes afetados** Campo na seção do formulário Informações do caso principal do formulário Caso principal. Depois de adicionar a lista, você pode criar automaticamente casos secundários para todos os clientes na lista. Esses casos são adicionados ao **Casos secundários** Lista relacionada no formulário Caso principal.

Com sincronização habilitado, as atualizações do caso principal primário são sincronizadas automaticamente com os casos secundários associados. Quando o caso principal é encerrado, os casos secundários associados nos seguintes estados também são encerrados: Novo, Aberto, Aguardando informações do cliente.

Para identificar casos principais na exibição de lista, verifique o valor em **Estado do caso principal** campo.

- Os casos principais têm um estado Aceito.
- Os candidatos de caso principal têm um estado de Proposto ou Rejeitado.
- Casos regulares têm um valor em branco.

Na exibição do formulário, os casos principais e os candidatos a caso principal exibem a seção do formulário Informações do caso principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Links relacionados em um formulário de caso principal não são sincronizados com casos secundários associados.

Candidatos de caso principal

Um agente de atendimento ao cliente usa um candidato de caso principal, ou caso candidato, para sinalizar um problema que pode ser um problema mais amplo que afeta vários clientes. Um agente pode criar um candidato a caso principal das seguintes maneiras:

- Promovendo um caso de atendimento ao cliente existente com um problema relatado para um candidato a caso principal.
- Criando um novo candidato de caso principal.

Um candidato a caso principal requer a aprovação do gerente de atendimento ao cliente ou gerente de caso principal antes de ser promovido a um caso principal.

- Se um candidato de caso principal foi promovido de um caso existente, um novo caso principal será criado e o caso candidato se tornará um caso secundário desse caso principal.
- Se um novo candidato de caso principal foi criado diretamente, esse mesmo caso se tornará o caso principal.

Se um candidato de caso principal for rejeitado, ele será revertido para um caso regular.

Casos secundários

Os casos secundários estão associados a um caso principal. Um caso secundário é criado para cada conta (B2B) ou consumidor (B2C) afetado pelo problema de caso principal. Os casos secundários são criados a partir da lista de destinatários no caso principal e também podem ser adicionados manualmente pelo gerente de problemas graves.

Quando os casos secundários são criados, a descrição resumida do caso principal é copiada para cada um dos casos secundários. Casos secundários duplicados não são criados. Se um caso secundário já existir para uma conta ou consumidor, ele não será criado novamente.

Conforme os casos secundários são criados, você pode inserir texto em uma janela pop-up que é adicionada ao **Comentários adicionais** campo no formulário caso secundário. Esses comentários são adicionados somente aos casos secundários recém-criados. O caso principal e todos os casos secundários associados existentes não são atualizados.

O contato primário de uma conta é o contato no caso secundário e é adicionado automaticamente à lista de observação do caso secundário.

Sincronização entre casos principais e casos secundários associados

O administrador do sistema pode definir propriedades do sistema que habilitam ou desabilitam a sincronização entre o caso principal e os casos secundários associados e também definir os campos a serem sincronizados. A sincronização ocorre do caso principal para os casos secundários. Se o estado de um caso secundário for Resolvido, Encerrado ou Cancelado, a sincronização não ocorrerá.

Um caso principal e os casos secundários associados mantêm a sincronização nos campos identificados pelo **sn_customerservice.case_fields_to_sync** propriedade. Esta propriedade

Tradução automática

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

especifica a lista de campos a serem sincronizados do caso principal para os casos secundários associados. Por padrão, esses campos incluem:

- Prioridade
- Estado
- Comentários
- Anotações de trabalho
- Anotações de encerramento
- Código de resolução

. **Estado** o campo é sincronizado do caso principal para os casos secundários, o. **Anotações de encerramento** e. **Código de resolução** os campos também devem ser sincronizados.

Nota:
Casos secundários podem ser adicionados manualmente a um caso principal a qualquer momento. Não há sincronização retroativa para casos secundários recém-adicionados.

Quando a sincronização está habilitada, salvar mudanças em um caso principal resulta em uma janela pop-up. Verifique a atualização clicando em **OK** .

Nota:
No sistema de base, a sincronização de caso primário-secundário está disponível somente para a tabela de caso (sn_customerservice_case). Este recurso deve ser configurado para tabelas que estendem a tabela de caso.

Listas de destinatários

Use listas de destinatários que contenham informações de conta ou do consumidor para criar os casos secundários de um caso principal.

Gerentes de problemas graves e gerentes de atendimento ao cliente podem selecionar a lista desejada no **Clientes afetados** Campo no formulário Caso principal. Selecionando **Criar casos secundários** em seguida, cria um caso secundário para cada conta ou consumidor na lista de destinatários.

Os gerentes podem mudar a lista de destinatários antes que os casos secundários sejam criados. Depois que os casos secundários são criados, o. **Clientes afetados** o campo se torna somente leitura.

Criando listas de destinatários

As listas de destinatários são criadas usando Comunicações Direcionadas aplicação. Com esta aplicação, os gerentes podem selecionar o tipo de lista a ser criada e o método usado para criar a lista: Carregando arquivos, selecionando condições dinâmicas ou usando scripts.

A aplicação Comunicações direcionadas cria vários tipos de listas de destinatários, incluindo contas, contatos, consumidores e usuários internos. A lista de destinatários de um caso principal deve ser do tipo Contas ou Consumidores. As listas de destinatários são limitadas a um tipo específico e não podem conter tipos mistos, por exemplo, contas e consumidores.

Nota:
O plug-in Gestão de problemas graves depende do plug-in Comunicações direcionadas. Se as Comunicações direcionadas estiverem ativas, as listas de destinatários poderão ser criadas para usuários internos. Se as Comunicações direcionadas e a Gestão de atendimento ao cliente estiverem ativas, as listas de destinatários também poderão ser criadas para contas, contatos e consumidores.

Tradução automática

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

Edição manual de uma lista de destinatários

Gerentes de problemas graves e gerentes de atendimento ao cliente podem adicionar ou remover manualmente contas ou consumidores de uma lista de destinatários navegando até o formulário Lista de destinatários e selecionando **Editar** em **Destinatários** e usando as setas para adicionar ou remover registros.

. **Destinatários** a lista relacionada inclui **Adicionado dinamicamente** Coluna que exibe Verdadeiro ou Falso, dependendo de como um registro foi adicionado:

- Verdadeiro para registros gerados dinamicamente, usando o Construtor de condições ou executando um script.
- Falso para registros adicionados manualmente, usando **Editar** botão no **Destinatários** lista relacionada ou por carregamento de arquivo.

. **Comunicação ativa** A coluna é definida como verdadeira por padrão para registros adicionados dinamicamente e manualmente. Este campo indica se o destinatário requer comunicação ativa.

Atualizando uma lista de destinatários

Atualize uma lista de destinatários selecionando **Atualizar lista de destinatários** No formulário Lista de destinatários. Para a gestão de problemas graves, as diretrizes a seguir se aplicam à atualização de uma lista de destinatários:

- Atualizar uma lista de destinatários não afeta os registros criados manualmente.
- Se você remover um registro criado manualmente de uma lista de destinatários, ele não reaparecerá quando a lista for atualizada, a menos que atenda às condições dinâmicas usadas para filtrar a lista.
- Se você remover um registro gerado dinamicamente de uma lista de destinatários, ele poderá reaparecer quando a lista for atualizada se atender às condições dinâmicas usadas para filtrar a lista.
- . **Comunicação ativa** o campo está definido como falso para um registro, esta configuração não muda quando uma lista de destinatários é atualizada.
- Se criado usando o método Carregar arquivo, você não precisará atualizar a lista de destinatários.

Tópicos relacionados

Criar uma lista de destinatários

Exibição do formulário Caso Principal

A Gestão de problemas graves fornece a exibição do formulário Caso grave, que inclui a seção do formulário Informações do caso grave e a lista relacionada Casos secundários.

A exibição do formulário Caso principal não exibe informações relacionadas à conta porque um caso principal não está vinculado a uma conta, contato ou consumidor específico. Essas informações são armazenadas nos casos secundários associados a um caso principal.

Seção do formulário Informações do caso principal

Os casos principais e os candidatos a caso principal incluem a seção do formulário Informações do caso principal, que inclui os seguintes campos.

Tradução automática

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

Formulário de informações do caso principal

Campo	Descrição
Estado de caso grave	Um caso principal pode estar em um destes estados: • **Proposto** estado inicial quando um caso candidato é criado ou proposto por um agente ou gerente. • **Aceito** Estado inicial quando um caso principal é criado por um gerente ou quando um caso candidato é promovido por um gerente. • **Rejeitado** : o caso candidato foi rejeitado por um gerente. • **Cancelado** : o caso foi cancelado.
Impacto nos negócios	O impacto nos negócios do problema identificado no caso principal.
Causa provável	A causa provável do problema identificada no caso principal.
Clientes Afetados	A lista de destinatários selecionada para o caso principal. Os casos secundários são criados para as contas ou consumidores incluídos na lista de destinatários. Este campo só fica visível quando o estado do caso principal é Aceito.

Os agentes de atendimento ao cliente podem atualizar o. **Impacto nos negócios** e. **Causa provável** campos, bem como adicionar **anotações de trabalho** . Os gerentes de problemas graves podem atualizar **Impacto nos negócios** e. **Causa provável** e anexar uma lista de destinatários. . **Clientes afetados** O campo só fica visível quando o estado do caso principal é Aceito.

. **Anotações de trabalho** o campo no formulário caso principal é atualizado quando um caso principal é proposto ou um caso candidato é criado manualmente. . **Anotações de trabalho** o campo em casos secundários associados é atualizado quando um caso principal é aceito.

Quando um gerente de problemas graves rejeita um caso candidato, o. **Estado do caso principal** O campo está definido como Rejeitado e **Anotações de trabalho** o campo é atualizado com o estado do caso. O caso candidato é revertido para um caso regular.

Lista relacionada de casos secundários

A Gestão de problemas graves adiciona o. **Casos secundários** Lista relacionada ao formulário Caso de Atendimento ao cliente. Todos os casos secundários associados a um caso principal são adicionados a esta lista. Os casos secundários são criados automaticamente na lista de destinatários e também podem ser adicionados ou removidos manualmente.

Propor um caso como candidato a caso principal

Uma função de agente de atendimento ao cliente pode propor um caso de atendimento ao cliente existente como candidato a caso principal.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Casos nesses estados podem ser propostos como candidatos a caso principal:

- Novo(a)
- Em aberto
- Aguardando Informações

Casos resolvidos, encerrados ou cancelados não podem ser propostos como candidatos a caso principal.

Ao propor um caso como candidato a caso principal, os agentes podem especificar o motivo ou justificativa do caso na janela pop-up Propor caso principal. Informações fornecidas em **Anotações de trabalho** e. **Impacto nos negócios** Os campos são adicionados ao formulário Caso.

A função de gerente de problemas graves recebe um e-mail de notificação quando um caso é proposto como candidato a caso principal. Esses usuários podem selecionar o link no e-mail de notificação para abrir o candidato de caso principal na interface da plataforma.

Nota:
Você também pode propor um caso como um caso principal no Espaço do agente.

Procedimento

1. Navegue até o caso de atendimento ao cliente desejado.
2. Selecione **Propor caso principal** No menu Ações adicionais no formulário Caso.
3. Na janela pop-up Propor caso principal, insira um motivo para a proposta em **Anotações de trabalho** campo.
   Se desejar, insira o impacto nos negócios do caso selecionado em **Impacto nos negócios** campo.
   Essas informações são adicionadas ao formulário Caso em **Anotações de trabalho** e **Impacto nos negócios** Campo na seção Informações do caso principal.
4. Selecione **Propor** .
   Uma entrada é adicionada ao **Anotações de trabalho** No formulário de caso em que o caso foi proposto como candidato a caso principal. As informações inseridas na janela pop-up Propor caso principal também são adicionadas ao formulário de caso.

Crie um candidato de caso principal

Usuários com a função de agente de atendimento ao cliente podem criar um candidato a caso principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os usuários com a função de gerente de problemas graves recebem um e-mail de notificação quando um candidato a caso grave é criado. Esses usuários podem clicar no link no e-mail de notificação para abrir o candidato de caso principal na interface da plataforma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Todos os candidatos de caso principal são criados automaticamente como casos proativos, pois são criados internamente e em nome do cliente. Para aproveitar todos os recursos do Proactive Customer Service Operations, instale o plug-in Proactive Operations Management (com.snc.proactive_cs_ops).

Você também pode criar um candidato de caso principal no Espaço do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de ocorrências graves** > **Criar candidatos no caso grave**.
2. Insira uma descrição em **Descrição resumida** campo.
3. Na seção do formulário Informações do caso principal, insira as informações relevantes em **Impacto nos negócios** e. **Causa provável** campos.
4. Clique em **Enviar**.

Aprovar ou rejeitar um candidato de caso principal

Usuários com a função de gerente de problemas graves podem aprovar ou rejeitar um candidato de caso grave.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode aprovar ou rejeitar um candidato de caso principal no Espaço do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de ocorrências graves** > **Candidatos**.
2. Selecione o caso candidato desejado.
3. Selecione uma das opções a seguir no menu de contexto do formulário de caso.

4. Clique em **Atualizar**.

Criar um caso principal

Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem criar um caso principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de ocorrências graves** > **Criar caso grave**.
2. Preencha os campos no formulário Caso.
3. Na seção do formulário Informações do caso principal, preencha **Impacto nos negócios** e. **Caso provável** campos.
4. 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.

O que Fazer Depois
Você pode exibir todos os casos navegando até **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Proativo**.

Crie casos secundários para um caso principal

Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem criar um caso secundário para cada um dos clientes incluídos na lista de destinatários de casos principais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager, sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. **Criar casos secundários** O botão no formulário Caso principal cria um caso secundário para cada conta ou consumidor na lista de destinatários selecionada em **Clientes afetados** campo. Se existir um caso secundário para uma conta ou consumidor, o sistema não criará um caso secundário duplicado.

Nota:
Tenha cuidado ao selecionar a lista de destinatários de um caso grave. Selecionar a lista de destinatários incorretos pode ter um impacto sério, criando um grande número de casos para contas ou consumidores incorretos. Antes de selecionar, verifique se você selecionou a lista de destinatários correta **Criar casos secundários** .

Você também pode criar casos secundários para um caso principal no Espaço do agente.

Depois que os casos secundários forem criados, você não poderá mudar a lista de destinatários. Destinatários adicionais devem ser adicionados manualmente. Depois de adicionar manualmente os destinatários à lista, selecione **Criar casos secundários** novamente para criar casos secundários para esses novos destinatários.

Criar casos secundários copia informações do caso principal para cada um dos casos secundários. Os valores de campo que são copiados para os casos secundários são identificados pelo **sistema sn_customerservice.case_fields_to_sync** propriedade.

Procedimento
1. Abra o caso principal desejado.
2. Na seção do formulário Gestão de problemas graves, selecione uma lista de destinatários em **Clientes afetados** campo.
3. Selecione **Atualizar**.
4. Selecione **Criar casos secundários** .
5. Na janela pop-up Criar casos secundários, insira informações sobre o caso principal.
   Essas informações são adicionadas como comentários adicionais a cada um dos casos secundários recém-criados. Se existirem casos secundários para este caso principal, esses casos secundários não serão atualizados.
6. Selecione **Continuar**.
   Os casos secundários são criados e adicionados ao **Casos secundários** lista relacionada.

Tópicos relacionados

Listas de destinatários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um caso existente como secundário a um caso principal

Um gerente de atendimento ao cliente pode adicionar um caso de atendimento ao cliente existente como secundário a um caso principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager, sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Identifique e restrinja uma lista de casos e selecione o caso ou casos desejados para adicionar ao caso principal.

- Filtre e restrinja a lista de casos secundários.
- Selecione um ou mais casos e adicione como secundário ao caso principal.
- Adicione anotações de trabalho/log de atividades quando um primário for adicionado ou removido

Mensagens na janela pop-up:

Você também pode criar casos secundários para um caso principal no Espaço do agente.

Procedimento

1. Abra o caso principal desejado.
2. Em **Casos secundários** lista relacionada, selecione **Adicionar** Para exibir a janela pop-up Casos secundários adicionados.
   A janela pop-up Adicionar casos secundários exibe uma lista de casos de atendimento ao cliente que não são casos graves.
3. **Opcional:** Use os filtros para restringir a lista de casos exibidos na janela.
4. Selecione os casos a serem adicionados ao caso principal habilitando a caixa de seleção para cada caso.
5. Selecione **Enviar**.
   O sistema avalia os casos selecionados e adiciona nenhum, alguns ou todos os casos ao **Casos secundários** lista relacionada. Uma mensagem no formulário Caso principal informa os resultados exibindo um dos seguintes:
   - Nenhum caso selecionado foi adicionado como caso secundário.
   - (x) de (y) casos selecionados foram adicionados como casos secundários.
   - (Y) casos selecionados foram adicionados como casos secundários.

   Uma anotação de trabalho é adicionada ao **Atividades** campo para cada caso secundário adicionado ao caso principal.

Tópicos relacionados

Listas de destinatários

Componentes instalados com a Gestão de problemas graves

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso de gestão de problemas graves.

Funções instaladas com a Gestão de problemas graves

A Gestão de problemas graves fornece essas funções.

Tradução automática

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

Função	Descrição	Contém funções
Gerente de problemas graves [sn_majorissue_mgt.major_issue_manager]	Usuários com esta função podem: • Criar casos principais • Aprovar ou rejeitar candidatos de caso principal • Adicionar ou remover casos secundários de casos principais • Adicionar ou remover contas afetadas (B2B) ou consumidores (B2C) A função de gerente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager] contém a função de gerente de problemas graves.	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice_consum • sn_publications_destinatário • sn_publications_destinatário

Propriedades instaladas com a Gestão de problemas graves

A Gestão de problemas graves fornece essas propriedades.

Para acessar essas propriedades, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.

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

Propriedades de gestão de problemas graves

Propriedade	Descrição
Sincronize campos do caso primário para o secundário sn_customerservice.parent_child_case_sync	Habilite esta propriedade para sincronizar campos de um caso princi casos secundários associados. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso • Local: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propr**
Lista separada por vírgulas de campos sincronizados do caso primário para casos secundários sn_customerservice.case_fields_to_sync	Especifica a lista de campos a serem sincronizados do caso principal secundários associados. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Priority,state,comments,work_notes,assigned_to,close • Local: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propr**
Processa ANS de forma assíncrona durante a criação e sincronização de caso primário para secundário	Permite que a gestão de problemas graves processe o ANS de forma criação de caso secundário e a sincronização de caso primário para s

Tradução automática

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

Propriedades de gestão de problemas graves

Propriedade	Descrição
sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	• Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propr**

Encerre automaticamente os casos de atendimento ao cliente

Casos de atendimento ao cliente no **Resolvido** o estado pode ser encerrado automaticamente se os clientes não agirem.

Este recurso usa **Casos resolvidos de fechamento automático** Fluxo do Flow Designer.

Nota:
Este fluxo não está ativo por padrão.

. **Casos resolvidos de fechamento automático** Flow Designer O Flow identifica casos no **Resolvido** estado que está aguardando uma resposta do cliente e executa as seguintes ações:

- Envia uma notificação de lembrete ao cliente após cinco dias sem resposta informando que o caso está com aceitação da solução pendente.
- Encerra o caso e envia uma notificação de lembrete ao cliente após 10 dias em que o caso foi encerrado automaticamente.

As notificações são adicionadas ao **Comentários adicionais** Campo no formulário Caso.

O administrador pode habilitar o. **Casos resolvidos de fechamento automático** e configure o tempo das notificações de lembrete. As configurações padrão incluem duas notificações que são enviadas em 5 dias e 10 dias após a resolução de um caso. O administrador também pode criar notificações adicionais para o fluxo.

O administrador também pode criar uma configuração que permite que o sistema e os agentes excluam casos do fechamento automático.

Usando o campo Encerramento automático no formulário Caso

Os agentes de atendimento ao cliente podem usar o. **Fechamento automático** Campo no formulário Caso para excluir casos do fechamento automático. Este campo está oculto por padrão. Para usar este campo, configure o formulário Caso para exibir **Fechamento automático** campo.

Configurar regras de negócio para fechamento automático

O administrador pode configurar regras de negócios para habilitar ou desabilitar o. **Fechamento automático** Campo no formulário Caso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 para fechamento automático no formulário Caso

Regra de negócio	Descrição
Fechar automaticamente	Use esta regra de negócio para configurar quando o sistema define o. **Fechamento automático** campo como verdadeiro. A configuração padrão é a seguinte: • O status do caso é Resolvido. • . **Precisa de atenção** O campo no formulário Caso é falso. • O caso não é escalado. • A conta não é escalonada.
Desmarque Fechamento automático	Use esta regra de negócio para configurar quando o sistema define automaticamente o. **Fechamento automático** campo como falso. Por padrão, o status do caso retorna para **Aberto** se a solução for rejeitada.

Tópicos relacionados

Workflow Studio

Notificações para casos resolvidos

Os clientes recebem notificações sobre casos resolvidos que são encerrados automaticamente se nenhuma ação for realizada.

Quando um agente propõe uma solução para um caso de atendimento ao cliente, o cliente tem uma janela de tempo para aceitar ou rejeitar a solução. Se o cliente não executar nenhuma ação nesta janela, o caso será encerrado automaticamente.

O administrador do sistema pode definir as configurações das notificações enviadas ao cliente. As configurações padrão incluem duas notificações que são enviadas em 5 dias e 10 dias após a resolução de um caso.

- Após 5 dias, o cliente recebe uma mensagem de lembrete sobre o caso resolvido no Portal de atendimento ao cliente: **Este caso está com aceitação de solução pendente. Se você não executar nenhuma ação, ela será fechada automaticamente.**
- Se o cliente não executar nenhuma ação após 10 dias, o sistema fechará automaticamente o caso e adicionará a seguinte mensagem ao caso: **Este caso foi encerrado automaticamente.**

Este recurso usa **Casos resolvidos de fechamento automático** Fluxo do Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Encerre automaticamente os casos de atendimento ao cliente .

Nota:
. **Casos resolvidos de fechamento automático** o fluxo não está ativo por padrão.

Administrar Contratos e direitos do cliente

Configure a aplicação Contratos e direitos do cliente para permitir a manutenção de contratos de serviço, linhas de contrato e direitos.

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

Tarefa	Descrição
Adicione listas relacionadas a produtos vendidos e itens-base de instalação	Adicione listas relacionadas aos formulários Produto vendido e Item-base de instalação para ver os contratos associados, itens de linha de contrato e direitos.
Adicione uma lista relacionada a contratos de serviço	Adicione listas relacionadas aos formulários Conta, Consumidor e Residência para ver os contratos associados.

Adicione listas relacionadas a produtos vendidos e itens-base de instalação

Adicionar Contratos e direitos do cliente Listas relacionadas das entidades nas páginas Produtos vendidos e Itens-base de instalação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para ver os contratos, os itens de linha do contrato e os direitos associados a um produto vendido ou um Item-base de instalação na mesma página, você deve adicionar as respectivas listas relacionadas manualmente no formulário.

Nota:
Você só pode adicionar as listas relacionadas na interface da plataforma. As mesmas configurações são implementadas no Espaço configurável do CSM.

Procedimento

1. Adicione listas relacionadas a produtos vendidos e itens-base de instalação.
2. No menu Ações adicionais, selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.
3. Selecione as seguintes listas relacionadas no menu Disponível e mova-as para **Selecionado** usando **Adicionar** opção (seta para frente):
   - Contratos de serviços
   - Linhas do contrato de serviço
   - Direitos de serviço
4. Selecione **Save** (Salvar).
   As listas relacionadas são adicionadas ao formulário Produto vendido ou Item-base de instalação.

Adicione uma lista relacionada a contratos de serviço

Adicione uma lista relacionada de contrato de serviço às páginas Contas, Consumidores e Residências.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para ver os contratos associados a contas, consumidores e residências, respectivamente, na mesma página, você deve adicionar a lista relacionada manualmente no 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.

Nota:
Você só pode adicionar a lista relacionada na interface da plataforma na exibição Espaço. A mesma configuração é implementada no Espaço configurável do CSM.

Procedimento

1. Adicione listas relacionadas a produtos vendidos e itens-base de instalação.

2. No menu Ações adicionais, selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.
3. Selecione **Espaço** em **Nome da exibição** campo.
4. Selecione **Contratos de serviço** em **Disponível** e mover para **Selecionado** usando **Adicionar** opção (seta para frente):
5. Selecione **Save** (Salvar).
   As listas relacionadas são adicionadas ao formulário Produto vendido ou Item-base de instalação.

Integração do Customer Service Management a outras aplicações

Estenda os recursos de Customer Service Management e conecte-se com outros departamentos para ajudar na resolução de casos, integrando-os a outras aplicações.

Customer Service Management fornece integrações com as aplicações listadas na tabela a seguir:

Customer Service Management Integrações de aplicações

Etapa	Descrição
Integração comIT Service Management	Integre com aplicações de Gestão de incidentes, problemas, mudanças e solicitações.
Integração com a Gestão de portfólios de serviços	Obtenha visibilidade dos produtos vendidos e suas ofertas de serviço associadas com esta integração.
Integração com a Gestão de melhorias contínuas	Obtenha ajuda para definir objetivos, organizar esforços e concluir tarefas.
Integração com a Gestão de serviços de campo	Crie e exiba todas as ordens de serviço e compromissos do FSM como um usuário do Customer Service Management.
Integração com o IT Operations Management	Crie casos proativamente a partir de alertas e rastreie os itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta.
Integração com a Gestão de projetos do cliente	Use esta integração para criar projetos e tarefas de projeto para suas contas de cliente.
Integração com Gestão financeira	Aloque, rastreie e obtenha relatórios sobre despesas em sua organização usando esta integração.
Integração com o Adobe Experience Manager	Ofereça uma experiência da Web pré-integrada criada no AEM incorporando os recursos Gestão de atendimento ao cliente e Gestão de conhecimento.
Integração com Computer Telephony Integration (CTI)	Habilite o aplicativo Atendimento ao cliente para oferecer suporte a chamadas telefônicas de entrada e saída com esta integração.

Tradução automática

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

Customer Service Management Integrações de aplicações

Etapa	Descrição
Integração com Microsoft Outlook	Gerencie contatos e casos no Microsoft Outlook usando esta integração.
Integração com Local de trabalho seguro aplicações	Permita que os contatos ou consumidores entrem com segurança nos locais e cumpram as políticas de saúde e segurança após emergências e pandemias
Integração com aplicativos de envio de mensagens do consumidor	Permita que os clientes usem os aplicativos de envio de mensagens de sua escolha para enviar mensagens a qualquer momento para a conta da sua empresa.
Integração com Mineração de processos	Analise processos relevantes para seus KPIs e identifique gargalos associados a casos de atendimento ao cliente.
Integração com contact centers	Integre com seu provedor de contact center como serviço (CCaaS).

Integração comIT Service Management

Integrar Customer Service Management IT Service Management que inclui as aplicações Incident, Problem, Change e Request Management. Com essa integração, os usuários podem criar registros de solicitação, incidente, problema e mudança de casos de atendimento ao cliente e usuários externos podem exibir esses registros nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Integração com Gestão de serviços as aplicações fornecem as seguintes funcionalidades para usuários internos e externos.

Tarefas e funções do usuário

Usuário	Tarefas
Agentes	• Crie registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações de casos em aberto. • Associe registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações existentes a casos • Remover registros associados de casos.
Agentes e gerentes	• Exibir casos com Gestão de serviços- Indicadores relacionados nos painéis de Atendimento ao cliente. • Exibir atualizações de registros associados a um caso. Essas atualizações atualizam automaticamente as anotações de trabalho do caso. • Use as atualizações de registros associados a um caso para se comunicar com os clientes.

Tradução automática

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

Tarefas e funções do usuário

Usuário	Tarefas
Usuários externos	• Exiba registros de problema, mudança e solicitação associados a casos dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. • Crie solicitações dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. • Aprovar mudanças e solicitações do Portal de atendimento ao cliente. • Exibir artigos de Erros Conhecidos para um problema relacionado a um caso.

Integração com Gestão de incidentes

A integração com a aplicação Gestão de incidentes permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de incidentes a partir de casos ou associem registros de incidentes existentes a casos. Para obter mais informações, consulte Integração do CSM com Gestão de incidentes.

Integração com Gestão de problemas

A integração com a aplicação Gestão de problemas permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de problemas a partir de casos ou associem registros de problemas existentes a casos. Para obter mais informações, consulte Integração do CSM com Gestão de problemas.

Integração com Gestão de mudanças

A integração com a aplicação Gestão de mudanças permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de mudança de casos ou associem registros de mudança existentes a casos. Para obter mais informações, consulte Integração do CSM com Gestão de mudanças.

Integração com Gestão de solicitações

A integração com a aplicação Gestão de solicitações permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de solicitação de casos ou associem registros de solicitação existentes a casos. Ele também permite que os clientes criem solicitações dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Para obter mais informações, consulte CSM integração com Gestão de solicitações.

Integração do CSM com IT Service Management visão geral

Customer Service Management Fornece uma integração com as aplicações Incidente, Problema, Mudança e Gestão de solicitações.

Plug-ins

Customer Service Management integração com Gestão de serviços requer os seguintes plug-ins:

- Atendimento ao cliente com plug-in Gestão de serviços (com.sn_cs_sm)
- Atendimento ao cliente com plug-in Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request)

Para obter informações adicionais, consulte Integrar com a Gestão 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

. Gestão de serviços os plug-ins de integração não adicionam funções à função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent). Para habilitar o. Gestão de serviços Recursos de integração, você deve atribuir as funções de integração CSM/ITSM incluídas na aplicação Gestão de incidentes aos agentes que precisam dessa capacidade. Para obter mais informações, consulte Atribua funções de integração CSM/ITSM .

Criando registros para um caso

. Gestão de serviços Os plug-ins de integração adicionam os seguintes itens de menu ao menu Ações adicionais no formulário Caso. Os agentes podem usar esses itens de menu para criar registros para um caso.

- Criar incidente
- Criar Problema
- Criar solicitação
- Criar mudança normal
- Criar Mudança padrão

Nota:
Os agentes podem criar ou associar um incidente, problema ou registro de mudança a um caso. Depois que um registro é criado ou associado a um caso, os itens de menu correspondentes não ficam mais disponíveis no menu Ações adicionais.

Para obter mais informações, consulte Crie registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações de casos.

Exibição de incidentes, problemas e registros de mudança relacionados a um caso

. Gestão de serviços Os plug-ins de integração adicionam a seção do formulário Registros relacionados ao formulário Caso. Esta seção inclui os seguintes campos:

- incidente
- Problema
- Solicitação de Mudança
- Causado pela mudança

Quando um incidente, problema ou registro de mudança é criado a partir de um caso ou um registro existente é associado a um caso, o número do registro é adicionado ao campo correspondente na seção do formulário Registros relacionados.

Exibindo solicitações relacionadas a um caso

Quando uma solicitação é criada a partir de um caso ou uma solicitação existente é associada a um caso, o número do registro da solicitação é adicionado ao **Solicitações** Lista relacionada no formulário Caso.

Nota:
Os agentes podem criar várias solicitações para um caso.

Tradução automática

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

Widget de lista de registros relacionados para clientes externos

Ao exibir um caso no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor, os usuários externos podem ver outros registros associados ao caso no widget de lista Registros relacionados. Esses registros podem incluir problemas, mudanças e solicitações. Os usuários podem clicar em um registro no widget Registros relacionados para exibir detalhes adicionais em uma janela pop-up.

Nota:
Se um caso não tiver registros relacionados, o widget Registros relacionados não aparecerá na página de exibição do caso.

Nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor, os usuários podem exibir listas de casos e solicitações seguindo um destes procedimentos:

- Clicando **Minhas listas** no cabeçalho do menu do portal.
- Clicando **Solicitações** > **Todas as Solicitações** no cabeçalho do menu do portal.

Para obter mais informações, consulte Exibir registros de caso dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Usando códigos de resolução de caso

. Gestão de serviços os plug-ins de integração fornecem os seguintes códigos de resolução de caso.

Os agentes podem selecionar esses códigos no **Código de resolução** . **Informações de resolução** Seção no formulário Caso.

- Solucionado – Corrigido ao encerrar PRB relacionado
- Solucionado – Solução alternativa fornecida, baseada em um problema em aberto
- Solucionado – Corrigido com o encerramento da Solicitação de Mudança relacionada
- Solucionado – Corrigido com o encerramento do incidente relacionado
- Solucionado – A solicitação relacionada foi encerrada e concluída

Integração do IT Service Management e Gestão de problemas graves

O recurso de gestão de problemas graves funciona com a integração do CSM com ELE Gestão de serviços da seguinte forma:

- Um gerente de problemas graves com a função itil pode criar incidentes, problemas, mudanças e solicitações de registros de um caso grave.
- Quando um candidato de caso principal com um registro associado é aceito como um caso principal:
  - Um novo caso principal é criado e o candidato se torna secundário do caso principal.
  - As informações de registro relacionadas são copiadas do caso secundário para o caso principal.
  - Para o caso secundário, as opções para criar registros relacionados são removidas do menu Ações 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.

  - Para o caso secundário, os campos na seção do formulário Registros relacionados são somente leitura.
  - As atualizações dos registros relacionados aparecem nas anotações de trabalho do caso principal. Essas atualizações são adicionadas ao caso secundário quando os campos são sincronizados do caso principal para o caso secundário.
- Um caso principal e casos secundários podem ter diferentes tipos de registros relacionados. Isso pode acontecer quando um caso existente com um incidente, problema, mudança ou registro de solicitação relacionado é adicionado como secundário de um caso grave. Quando atualizações são feitas no registro relacionado ao caso secundário, as informações sobre a atualização são adicionadas às anotações de trabalho do caso secundário.
- Se um caso principal e um caso secundário tiverem o mesmo registro relacionado, as atualizações desse registro serão adicionadas às anotações de trabalho do caso principal. Essas anotações serão copiadas do caso principal para os casos secundários se:
  - . **sn_customerservice.case_fields_to_sync** a propriedade está habilitada.
  - O campo na seção do formulário Registros relacionados é adicionado ao **sn_customerservice.case_fields_to_sync** propriedade.
- Se um caso principal e um caso secundário tiverem registros relacionados diferentes do mesmo tipo, as atualizações dos registros serão copiadas somente para os respectivos casos.

Integração do CSM com Gestão de incidentes

A integração com a aplicação Gestão de incidentes permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de incidentes a partir de casos ou associem registros de incidentes existentes a casos.

Com essa integração, os agentes de atendimento ao cliente podem:

- Crie um incidente a partir de um caso.
- Associe um incidente em aberto existente a um caso.
- Remover um incidente associado de um caso.
- Exiba o seguinte nas anotações de trabalho do caso:
  - Mudanças de estado do incidente.
  - Comentários adicionais adicionados ao registro do incidente.

Nota:
Um caso pode ser associado a um incidente. Se um caso já estiver associado a um incidente, o. **Criar incidente** O item não aparece no menu Ações adicionais.

Plug-ins

A integração com Gestão de incidentes requer o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços (com.sn_cs_sm).

Funções

As funções a seguir permitem que os agentes de atendimento ao cliente exibam e criem incidentes para casos de atendimento ao cliente.

- sn_incident_read
- sn_incident_write

Tradução automática

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

Determinar a prioridade, o impacto e a urgência do incidente

Ao criar um incidente a partir de um caso:

- Se a pesquisa de dados do incidente estiver ativa, o sistema copiará a prioridade do caso para a prioridade do incidente e calculará o impacto e a urgência do incidente com base na tabela Pesquisa de dados de prioridade [dl_u_priority].
- Se a Pesquisa de dados de incidente estiver inativa, o sistema usará estas configurações padrão para os campos de incidente:
  - Prioridade: 5 - Planejamento
  - Impacto: 3 - Baixo
  - Urgência: 3 - Baixa

Sincronizando dados entre o incidente e o caso

As anotações de trabalho são sincronizadas do incidente para o caso quando:

- O estado do incidente muda. Se o estado do incidente mudar para Em espera, o motivo da espera será copiado para as anotações de trabalho do caso.
- O incidente foi resolvido ou encerrado. As anotações de resolução do incidente e o código de resolução são copiados para as anotações de trabalho do caso.
- Comentários adicionais são adicionados ao incidente.

Nota:
Quando um incidente é criado ou um incidente existente é associado a um caso, a notificação do incidente é suprimida se o chamador for um usuário externo (contato ou consumidor).

Integração do CSM com Gestão de problemas

Integração com Gestão de problemas a aplicação permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de problema de casos ou associem registros de problema existentes a casos.

Com essa integração, os agentes de atendimento ao cliente podem:

- Crie um problema a partir de um caso.
- Associe um problema em aberto existente a um caso.
- Remover um problema associado de um caso.
- Exiba mudanças de estado do problema nas anotações de trabalho do caso.

Nota:
Um caso pode ser associado a um problema. Se um caso já estiver associado a um problema, o **Criar problema** O item não aparece no menu Ações adicionais.

Plug-ins

Integração com Gestão de problemas Requer o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços (com.sn_cs_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.

Funções

As funções a seguir permitem que os agentes de atendimento ao cliente exibam e criem problemas para casos de atendimento ao cliente.

- sn_problem_read
- sn_problem_write

Para obter mais informações, consulte Atribua funções de integração CSM/ITSM .

Sincronizando dados entre o problema e o caso

Com o plug-in Prática recomendada de Gestão de problemas - Madrid ativado, os agentes de atendimento ao cliente podem exibir as seguintes informações nas anotações de trabalho do caso:

- Quando o estado de um problema relacionado é atualizado, o texto da anotação de trabalho inclui um link para o problema.
- Quando **Comunique uma solução alternativa** selecionado no problema relacionado, o texto da solução alternativa é copiado para as anotações de trabalho do caso.
- Quando **Comunicar correção** selecionado no problema relacionado, o texto de correção é copiado para as anotações de trabalho do caso.
- Quando o problema é resolvido ou encerrado com um código de resolução específico:
  - O estado é Encerrado e o Código de resolução é Cancelado. O texto do motivo do cancelamento é copiado para as anotações de trabalho do caso.
  - O estado é Encerrado e o Código de resolução é Risco aceito, as anotações da causa, Motivo do risco aceito e as anotações de correção são copiadas para as anotações de trabalho do caso.
  - O estado é Resolvido e o Código de resolução é Correção aplicada, as anotações de causa e as anotações de correção são copiadas para as anotações de trabalho do caso.
  - O estado é Encerrado e o Código de resolução é Correção aplicada, as anotações de causa e as anotações de correção são copiadas para as anotações de trabalho do caso.

Com o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid - Integração de conhecimento ativado, o agente de atendimento ao cliente pode exibir informações nas anotações de trabalho do caso quando um artigo de erro conhecido é criado ou associado a um problema relacionado. A anotação de trabalho inclui um link para o artigo.

Integração do CSM com Gestão de mudanças

Integração com Gestão de mudanças a aplicação permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de mudança de casos ou associem registros de mudança existentes a casos.

Com essa integração, os agentes de atendimento ao cliente podem executar as seguintes tarefas:

- Crie uma mudança a partir de um caso.
- Associe uma mudança em aberto existente a um caso.
- Remover uma mudança associada de um caso.
- Exiba as seguintes informações nas anotações de trabalho do caso:

Tradução automática

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

- Mudanças de estado para o registro de mudança.
- Comentários adicionais adicionados ao registro de mudança.

Nota:
Um caso pode ser associado a uma mudança. Se um caso já estiver associado a uma mudança, o **Criar mudança normal** e. **Criar Mudança padrão** As opções não aparecem no menu Ações adicionais.

Plug-ins

Integração com Gestão de mudanças Requer o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços (com.sn_cs_sm).

Funções

As funções a seguir permitem que os agentes de atendimento ao cliente exibam e criem mudanças para casos de atendimento ao cliente.

- sn_change_read
- sn_change_write

Para obter mais informações, consulte Atribua funções de integração CSM/ITSM .

Sincronizando dados entre a mudança e o caso

As anotações de trabalho são sincronizadas da mudança para o caso quando:

- O estado de mudança ou o tipo de mudança é atualizado.
- Comentários adicionais são adicionados ao registro de mudança.
- Quando a mudança associada a um caso é colocada em espera, as anotações de trabalho são atualizadas com o motivo da espera.
- Quando uma espera na mudança associada a um caso é removida, as anotações de trabalho no caso são atualizadas.
- Quando a mudança é resolvida ou encerrada.

Listas relacionadas do formulário de mudança

Integração com Gestão de mudanças A aplicação adiciona as seguintes listas relacionadas ao formulário Mudança:

- Casos Fixados por Mudança
- Casos Causados por Mudança

Comportamento do produtor de registro de mudança padrão

Quando um produtor de registro para uma mudança padrão ou mudança normal é criado e exposto aos agentes de atendimento ao cliente a partir dos Portais de atendimento ao cliente ou 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.

- O produtor de registro só aparece no portal depois de clicar em **Criar solicitação** Ação de IU.
- O produtor de registro não aparece como parte dos itens do catálogo de Mudança padrão.
- Se o agente optar por criar uma Mudança padrão do produtor de registro normal, a Mudança padrão será criada, mas o registro de mudança não será vinculado ao caso.

CSM integração com Gestão de solicitações

Integração com Gestão de solicitaçõesCSM a aplicação permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de solicitação de casos ou associem registros de solicitação existentes a casos. Ele também permite que os clientes criem solicitações dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Com essa integração, os agentes de atendimento ao cliente podem:

- Crie uma ou mais solicitações em nome de um cliente a partir de um caso de atendimento ao cliente existente.
- Associe uma solicitação existente a um caso.
- Remover uma solicitação associada de um caso.
- Exiba uma lista de solicitações associadas a um caso no **Solicitações** lista relacionada.
- Exiba o seguinte nas anotações de trabalho do caso:
  - Solicitar mudanças de estado.
  - Comentários adicionais adicionados ao registro do item da solicitação.

Nota:
Ao criar uma solicitação a partir de um caso, se o agente escolher um item do catálogo que esteja usando o carrinho v1 (o campo use_sc_layout não estiver marcado), o caso não será definido como primário da solicitação.

Plug-ins

A integração com Gestão de solicitações requer o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request).

Funções

As funções a seguir permitem que os agentes de atendimento ao cliente exibam e criem solicitações para casos de atendimento ao cliente.

- sn_request_read
- sn_request_write

Para obter mais informações, consulte Atribua funções de integração CSM/ITSM .

Habilitar a ação Criar IU de solicitação para tipos de caso

Para habilitar o. **Criar solicitação** Ação de IU Para uma tabela de tipo de caso que estende a tabela case [sn_customerservice_case], adicione uma entrada para o tipo de caso à tabela Mapeamento primário da solicitação [request_parent_mapping]. Para obter mais informações, consulte Habilite a ação Criar IU de solicitação para tipos de caso .

Tradução automática

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

Sincronizando dados entre a solicitação e o caso

As anotações de trabalho são sincronizadas da solicitação para o caso quando:

- O estado da solicitação muda.
- A solicitação foi encerrada.
- Comentários adicionais são adicionados à solicitação.

Nota:
Quando uma solicitação é encerrada, o caso não é movido automaticamente para a solução proposta.

Comunicando-se com o solicitante

O executante da tarefa pode se comunicar com o solicitante se informações adicionais forem necessárias. Use **Comentários adicionais** campo na solicitação para se comunicar com o solicitante por meio do caso. Informações adicionadas ao **Comentários adicionais** o campo na solicitação é sincronizado com as anotações de trabalho do caso.

Se o caso for o primário da solicitação, as notificações para o solicitante serão suprimidas quando comentários adicionais forem adicionados à solicitação pelo executante.

Tópicos relacionados

Crie uma solicitação em nome de um cliente ou consumidor

Crie um registro de solicitação a partir de um caso

Crie uma solicitação dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Integração do catálogo de serviços com os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Usuários com a função de administrador do cliente (sn_customerservice.customer_admin) podem associar um portal a um catálogo de serviços.

As páginas e widgets do catálogo a seguir são fornecidos como parte da integração do Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações.

Para obter mais informações, consulte Associe um portal a um catálogo .

Página Catálogo CSM

A página Catálogo CSM é a página de exibição de itens do catálogo nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Esta página serve como a página principal para qualquer item do catálogo de serviços exposto em um portal do CSM. Todos os itens de solicitação expostos nos portais do CSM são itens do catálogo de serviços ou produtores de registro do catálogo de serviços. Navegar até **Portal de serviços** > **Páginas** para exibir esta página.

- ID da página: csm_sc_cat_item
- Nome da atualização: sp_page_7ea80b123bb31300bfe04d72f3efc4b7
- Disponível para funções: snc_internal, snc_external

Widget de Item do catálogo CSM

Este widget lida com a lógica de redirecionamento no envio do item do catálogo e incorpora o widget de item do catálogo padrão. Este widget escuta o evento **sp.sc_cat_item.submitted** . No envio de um item do catálogo, ele lida com a lógica de redirecionamento do portal com base no page_id e no URL do portal do catálogo. Quando

Tradução automática

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

não há primário definido na tabela Solicitações (sc_request), o URL é redirecionado para a página de tíquete do portal de serviços padrão. Se um produtor de registro tiver um URL de redirecionamento, este widget usará o URL de redirecionamento do produtor de registro em vez de redirecionar para a página do tíquete.

- ID do widget: csm-sc-cat-item
- Nome da atualização: sp_widget_ec837c713bbb1300bfe04d72f3efc4d1
- Disponível para funções: snc_internal, snc_external

Mapa de rotas da página

É importante configurar um mapa de rota de página para todos os novos Portais de serviço para lidar com o redirecionamento para a página do tíquete de caso. O redirecionamento é baseado na lógica descrita no widget Item do catálogo CSM.

- Mapa de rota da página do item do catálogo CSM: Para o Portal de atendimento ao cliente, este mapa de rota da página roteia o redirecionamento de URL da página sc_cat_item para a página csm_sc_cat_item.
- Mapa de rota da página do item do catálogo CSP: Para o Portal de atendimento ao consumidor, este mapa de rota da página roteia o redirecionamento de URL da página sc_cat_item para a página csm_sc_cat_item.

Configurações do portal para itens do catálogo

Depois que os itens do catálogo são definidos, a visibilidade do **Enviar** / **Adicionar ao carrinho** o botão pode ser controlado navegando até **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**Selecionando o item desejado e habilitando ou desabilitando os campos na seção do formulário Configurações do portal.

Manter campos de configurações do Portal de itens

Campo	Descrição
Método de solicitação	Selecione Solicitar, Solicitar ou Enviar como o tipo de item do catálogo.
Ocultar "Adicionar ao carrinho"	Habilite se **Adicionar ao carrinho** o botão deve ser desabilitado para o item do catálogo. **Nota:** . **Adicionar ao carrinho** No momento, o botão não é compatível com o Portal de atendimento ao cliente ou o Portal de atendimento ao consumidor.
Ocultar quantidade	Habilite se **Quantidade** do item do catálogo deve estar oculto.
Ocultar Tempo de entrega	Habilite se **Tempo de entrega** do item do catálogo deve estar oculto.
Ocultar "Adicionar à lista de desejos"	Habilite se **Adicionar à lista de desejos** o botão do item do catálogo deve estar oculto.
Ocultar anexo	Habilite se o anexo do item do catálogo precisar ser oculto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 integração do CSM com o IT Service Management

Use os pontos de extensão disponíveis com a integração do CSM com o IT Service Management para estender a funcionalidade da sua aplicação.

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].

Usando um ponto de extensão para mapear o campo Incidente

Os clientes podem criar a lógica para mapear o. **Incidente** usando `sn_cs_sm.CSMIntegrações Incident` ponto de extensão.

Para obter mais informações sobre mapeamento de campos, consulte Como mapear ou copiar valores de campo de Caso para Incidente ao usar a Integração CSM com Gestão de incidentes [KB0817494] artigo no HI Base de conhecimento.

Usando um ponto de extensão para mapear o campo do problema

Os clientes podem criar a lógica para mapear o. **Problema** usando `sn_cs_sm.CSMIntegraçõesProbemIntegrações` ponto de extensão.

Usando um ponto de extensão para mapear o campo Solicitação de mudança

O plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços (com.sn_cs_sm) adiciona o. `CSMChangeIntegrations` Ponto de extensão, que expõe APIs genéricas que são usadas para integração de mudança de caso.

Nota:
. `CSMChangeIntegrations` o ponto de extensão é somente leitura. Para modificar este ponto de extensão, entre em contato com o Suporte ao cliente da ServiceNow.

O plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços também adiciona uma implementação do `CSMChangeIntegrations` ponto de extensão. Esta implementação pode ser modificada e desativada. No entanto, isso não é recomendado.

Se for necessário modificar as APIs em `CSMChangeIntegrations` ponto de extensão, o administrador do sistema pode:

- 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, caso contrário, o ponto de extensão não poderá identificar a implementação, causando um erro.

Por exemplo, o. `CSMChangeIntegrations` o ponto de extensão inclui o seguinte `CopyFieldsFromCaseToChange` API para criar uma mudança a partir de um registro de caso.

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
 changeGr.short_description = caseGr.short_description;
 changeGr.cmdb_ci = caseGr.cmdb_ci;
 changeGr.impact = caseGr.impact;
```

Tradução automática

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

```
  changeGr.urgency = caseGr.urgency;
  changeGr.priority = caseGr.priority;
  changeGr.company = caseGr.account;
  changeGr.sys_domain = caseGr.sys_domain;
},
```

Para modificar esta API, crie uma implementação do ponto de extensão e faça as mudanças desejadas sem alterar o nome da API.

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
  changeGr.abcd = caseGr.abcd;
},
```

Usando um ponto de extensão para mapear o campo de solicitação

Os clientes podem criar a lógica para mapear o. **Solicitação** usando `sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegrações` ponto de extensão.

Usar um ponto de extensão para aprovar mudanças e solicitações do Portal de atendimento ao cliente

Este recurso inclui um ponto de extensão que pode ser usado para configurar entidades de aprovação: **Global.CSMApprovalsManagement** . Use este ponto de extensão para estender a funcionalidade de aprovação a qualquer outra entidade, como um problema.

Tópicos relacionados

Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação

Configuração da integração do CSM com o IT Service Management

Integrar Customer Service Management IT Service Management que inclui as aplicações Solicitação, Incidente, Problema e Gestão de mudanças. Com essa integração, os usuários podem criar registros de solicitação, incidente, problema e mudança de casos de atendimento ao cliente. Usuários externos podem exibir esses registros nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Tarefas de configuração do IT Service Management

Tarefa	Descrição
Integre com o IT Service Management usando a Configuração assistida	Use a Configuração assistida para integrar o CSM ao IT Service Management.
Ativar Customer Service Management Com a Gestão de serviços	Ative o. CSMCom o plug-in Gestão de serviços (com.sn_cs_sm) para habilitar a integração das seguintes aplicações: • Gestão de incidentes • Gestão de problemas • Gestão de mudanças
Ativar Customer Service Management Com Gestão de solicitações	Ative o. CSMCom o plug-in Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request) 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.

Tarefas de configuração do IT Service Management

Tarefa	Descrição
	usar a integração com a aplicação Gestão de solicitações.
Atribuição de funções de integração CSM/ITSM	Atribua as funções necessárias aos agentes e gerentes de atendimento ao cliente que criarão os registros de solicitação, incidente, problema e mudança de casos de atendimento ao cliente.
Permita que clientes externos acessem registros de problema, mudança e solicitação	Atribua controles de acesso (ACLs) às funções de usuário externo para fornecer visibilidade aos registros de solicitação, problema e mudança relacionados ao caso dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.
Permita que clientes externos criem solicitações	Atribua funções a clientes externos que permitem que eles criem solicitações.
Permita que clientes externos aprovem solicitações e mudanças	Permita que clientes externos aprovem mudanças e solicitações: • Adicione usuários externos a grupos de aprovação ou atribua funções para usuários de aprovação. • Adicione as ACLs necessárias à função snc_external para a seguinte tabela: ◦ Solicitação de mudança (change_request) ◦ Solicitação (sc_request) ◦ Item da solicitação (sc_req_item)
Habilite a ação Criar IU de solicitação para tipos de caso	Habilite o. **Criar solicitação** Ação de IU para tabelas de tipo de caso que estendem a tabela case [sn_customerservice_case].

Tradução automática

Integre com o IT Service Management usando a Configuração assistida

Use a Configuração assistida para integrar Customer Service Management Com as aplicações Solicitação, Incidente, Problema e Gestão de mudanças.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para configurar a integração com as aplicações Solicitação, Incidente, Problema e Gestão de mudanças, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você pelo processo de instalação e configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Começar** .
3. Na categoria Integração com Gestão de serviços, clique em **Começar** .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 página Integração com Gestão de serviços é aberta com uma lista de tarefas para ativar plug-ins e atribuir funções.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar** .
   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Ativar Customer Service Management Com a Gestão de serviços

Ative o. CSMCom o plug-in Gestão de serviços para usar a integração com a Gestão de serviços.

Antes de Iniciar

Em vez de fazer a configuração por meio deste procedimento, considere usar a configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre com o IT Service Management usando a Configuração assistida.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços (com.sn_cs_sm).
3. Clique em **Ativar**.

Ativar Customer Service Management Com Gestão de solicitações

Ative o. CSMCom o plug-in Gestão de solicitações para usar a integração com a Gestão de solicitações.

Antes de Iniciar

Em vez de fazer a configuração por meio deste procedimento, considere usar a configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre com o IT Service Management usando a Configuração assistida.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request).
3. Clique em **Ativar**.

Atribuição de funções de integração CSM/ITSM

Para habilitar os recursos de integração da Gestão de serviços, atribua as funções de integração CSM/ITSM que estão incluídas com a aplicação Gestão de incidentes.

Os plug-ins de integração da Gestão de serviços não adicionam funções à função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent). Para habilitar os recursos de integração da Gestão de serviços, você deve atribuir as funções de integração CSM/ITSM incluídas na aplicação Gestão de incidentes.

- Atribua funções aos agentes usando a configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre com o IT Service Management usando a Configuração assistida.
- Atribua funções a agentes usando *ServiceNow AI Platform* recurso de administração de usuário. Para obter mais informações, consulte Atribua uma função a um 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.

Funções de integração CSM/ITSM

Vários tipos de funções estão disponíveis com a integração do CSM com o ITSM.

Funções de integração CSM/ITSM para agentes

Essas funções permitem que os agentes de atendimento ao cliente exibam e criem registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações para casos de atendimento ao cliente.

Funções de integração CSM/ITSM para agentes

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
sn_incident_read	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem: • Exiba informações sobre um registro de incidente associado a um caso de atendimento ao cliente. • Associe um registro de incidente existente a um caso de atendimento ao cliente. • Remova um registro de incidente associado a um caso de atendimento ao cliente.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • sn_comm_management.comm_plan_viewer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
sn_incident_write	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem: • Crie um registro de incidente para um caso de atendimento ao cliente. • Associe um registro de incidente existente a um caso de atendimento ao cliente. • Remova um registro de incidente associado a um caso de atendimento ao cliente.	sn_incident_read
sn_problem_read	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem: • Exiba informações sobre um registro de problema associado a um caso de atendimento ao cliente. • Associe um registro de problema existente a um caso de atendimento ao cliente.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_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.

Funções de integração CSM/ITSM para agentes

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Remova um registro de problema associado a um caso de atendimento ao cliente.	
sn_problem_write	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem: • Crie um registro de problema para um caso de atendimento ao cliente. • Associe um registro de problema existente a um caso de atendimento ao cliente. • Remova um registro de problema associado a um caso de atendimento ao cliente.	sn_problem_read
sn_change_read	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem: • Exiba informações sobre um registro de mudança associado a um caso de atendimento ao cliente. • Associe um registro de mudança existente a um caso de atendimento ao cliente. • Remova um registro de mudança associado a um caso de atendimento ao cliente.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read
sn_change_write	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem: • Crie um registro de mudança para um caso de atendimento ao cliente. • Associe um registro de mudança existente a um caso de atendimento ao cliente.	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder

Tradução automática

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

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Remova um registro de mudança associado a um caso de atendimento ao cliente.	
sn_request_read	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem exibir informações sobre registros de solicitação associados a um caso de atendimento ao cliente no **Solicitações** lista relacionada.	Nenhum(a)
sn_request_write	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem criar registros de solicitação para casos de atendimento ao cliente.	• sn_request_read • task_editor • dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read

Funções de integração CSM/ITSM para clientes externos

Essas funções permitem que os clientes externos executem as seguintes ações:

- Exibir e criar registros de solicitação nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.
- Aprovar mudanças e solicitações do Portal de atendimento ao cliente.

Funções de integração CSM/ITSM para clientes externos

Função	Ações
Administrador do cliente [sn_customerservice.customer_admin]	Usuários com esta função podem: • PESQUISE o catálogo de serviços e os itens do catálogo e faça uma seleção. • Crie solicitações para si mesmos, para outros contatos da mesma conta ou para contas secundárias. • Exiba os detalhes da solicitação.
Parceiro [sn_customerservice.partner]	Usuários com esta função podem:

Tradução automática

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

Funções de integração CSM/ITSM para clientes externos

Função	Ações
	• PESQUISE o catálogo de serviços e os itens do catálogo e faça uma seleção. • Criar solicitações para si mesmos (se eles também tiverem a função de cliente). • Crie solicitações em nome das contas com as quais eles estabeleceram relacionamentos. • Exibir casos e solicitações.
Gerente de caso do cliente [sn_customerservice.customer_case_manager]	Usuários com esta função podem: • PESQUISE o catálogo de serviços e os itens do catálogo e faça uma seleção. • Crie solicitações para si mesmos ou para outros contatos da mesma conta. • Exiba os detalhes da solicitação.
Cliente [sn_customerservice.customer]	Usuários com esta função podem: • Crie uma solicitação. • Exiba os detalhes da solicitação.
Contato do proxy [sn_customerservice.proxy_contact]	Usuários com esta função podem: • PESQUISE o catálogo de serviços e os itens do catálogo e faça uma seleção. • Criar solicitações em nome dos clientes. • Adicione as informações de conta e contato dos clientes. • Exiba os detalhes do caso e da solicitação relacionada.

Tradução automática

Permita que clientes externos acessem registros de problema, mudança e solicitação

Com acesso a registros de problema, mudança e solicitação, os clientes externos podem exibir esses registros associados a seus casos de atendimento ao cliente nos Portais de atendimento ao cliente e atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A função snc_internal ou snc_external e com acesso de leitura aos registros de problema, mudança e solicitação relacionados podem exibir esses registros nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Depois de fazer login, os usuários podem:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um caso e exiba os registros relacionados a esse caso no widget Registros relacionados ao caso.
- Selecione um registro no widget Registros relacionados ao caso para abrir os detalhes do registro no widget Campos de tíquete.

Nota:
A lista Registros relacionados mostrará dados somente se o usuário conectado tiver acesso para exibir os registros relacionados.

Clientes, parceiros do cliente e usuários internos com a função de contato de proxy (sn_customerservice.proxy_contact) também podem criar solicitações dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte Criar casos como um contato de proxy .

Os clientes também podem exibir artigos de Erros Conhecidos para um problema relacionado a um caso. Estes artigos são exibidos:

- Se houver um artigo KE presente para o registro do problema. Se houver vários artigos associados ao problema, o cliente terá acesso ao artigo primário. Se não houver artigos, o cliente não verá o link.
- Se o cliente tiver acesso ao artigo KE.

Procedimento

1. Forneça acesso a registros de problema, mudança e solicitação configurando ACLs para a função snc_external.
   Este acesso não é fornecido pronto para uso. Você deve adicionar essas ACLs à função de usuário snc_external com base no acesso ao caso. Para obter mais informações, consulte Regras da lista de controle de acesso .

   Nota:
   ACLs existentes nos registros de problema, mudança e solicitação podem afetar a visibilidade de usuários externos.

2. Configure o widget Registros relacionados ao caso.
   Por padrão, este widget é exibido para usuários com as funções snc_internal e snc_external. Para obter mais informações, consulte Widgets do Portal de serviços .
3. Defina as exibições dos registros Problema, Mudança e Solicitação e selecione os campos que estão visíveis para clientes externos.
   Para obter mais informações, consulte Criar e excluir exibições .

   Nota:
   Para o Portal de atendimento ao consumidor, você pode definir exibições e selecionar campos para registros de problema e mudança. Os registros de solicitação exibem um conjunto padrão de campos no widget Campos de tíquete.

Widget de lista de registros relacionados

Ao exibir um caso no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor, os usuários externos podem ver outros registros associados ao caso no widget de lista Registros relacionados.

Esses registros podem incluir problemas, mudanças e solicitações. Os usuários podem selecionar um registro no widget Registros relacionados para exibir detalhes adicionais em uma janela pop-up.

Tradução automática

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

Registros de solicitação

Para registros de solicitação, os usuários podem:

- Expandir ou recolher uma solicitação e exibir uma lista dos itens associados à solicitação.
- Selecione um item nesta lista para ver informações adicionais, incluindo o estado do item solicitado.

Nota:
Se um caso não tiver registros relacionados, o widget Registros relacionados não aparecerá na página de exibição do caso.

Nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor, os usuários podem exibir listas de casos e solicitações seguindo um destes procedimentos:

- Selecionando **Minhas listas** no cabeçalho do menu do portal.
- Selecionando **Solicitações** > **Todas as Solicitações** no cabeçalho do menu do portal.

A página de exibição de lista inclui um **Minhas listas** filtre com as seguintes opções:

- **Todos** : Exibe todos os registros de caso e solicitação.
- **Ação necessária** : Exibe casos no **Resolvido** estado que está aguardando uma resposta do cliente.
- **Meus problemas** : Exibe os casos que não foram iniciados como uma solicitação.
- **Minhas solicitações** : Exibe os casos que foram criados como uma solicitação.

Permita que clientes externos criem solicitações

Permita que seus clientes externos criem e rastreiem solicitações dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada solicitação enviada gera um caso, com o registro de solicitação associado a esse caso. Os agentes de atendimento ao cliente também podem criar solicitações em nome de contatos e consumidores.

Nota:
Este recurso requer a ativação do plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request).

Procedimento

Configure o formulário Caso para exibir **Iniciado como solicitação** campo.
Quando uma solicitação é criada a partir do portal, o sistema cria um caso para a solicitação e define esse campo como verdadeiro.

Nota:
. **Iniciado como solicitação** o campo é somente leitura para todos os usuários.

Tópicos relacionados

Crie uma solicitação em nome de um cliente ou consumidor

Solicite um item ou serviço no Portal de atendimento ao cliente

Tradução automática

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

Permita que clientes externos aprovem solicitações e mudanças

Permita que seus clientes externos aprovem registros de mudança e solicitação relacionados a casos de atendimento ao cliente no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Mudanças e solicitações relacionadas a um caso geralmente exigem aprovação do usuário final antes que as tarefas possam ser concluídas. As tarefas podem ser iniciadas por clientes e por usuários externos. Por exemplo:

- Um cliente cria uma mudança para aplicar um patch. Esta mudança requer aprovação do contato antes que o patch possa ser aplicado.
- Um contato solicita um item do catálogo do Portal de atendimento ao cliente. Esta solicitação requer aprovação de outro funcionário na organização do contato antes que a solicitação possa ser atendida.

Use este recurso para enviar solicitações de aprovação e permitir que clientes externos com a função snc_external aprovem essas solicitações como parte do fluxo de trabalho de aprovação de tarefa. No Portal de atendimento ao cliente, os clientes externos podem:

- Exibir e aprovar solicitações e solicitações de mudança.
- Exiba os detalhes dos itens solicitados em um registro de solicitação.
- Exiba o status de uma solicitação ou solicitação de mudança no widget Registros relacionados.

Importante:
Aprovar solicitações e mudanças requer a função approver_user, que é uma função licenciada. Para obter mais informações, consulte KB0716592 .

Procedimento

1. Adicione usuários externos a grupos de aprovação ou atribua funções para usuários de aprovação para ver os registros de aprovação no Portal de atendimento ao cliente.
2. Adicione as ACLs necessárias à função snc_external para as tabelas a seguir.
   - Solicitação de mudança (change_request)
   - Solicitação (sc_request)
   - Item da solicitação (sc_req_item)

   Nota:
   A função sn_esm_user fornece acesso aos registros de aprovação em que o usuário conectado é o aprovador e permite que o usuário conectado aprove ou rejeite a solicitação de aprovação. As funções de solicitante da Gestão de atendimento ao cliente (incluindo as funções de contato do cliente, contato do parceiro, administrador do cliente e administrador do parceiro) contêm a função sn_esm_user, que permite que essas funções executem as ações Aprovar e .

   Para obter mais informações, consulte Regras de ACL de tabela e. Regras de ACL de campo .

Habilite a ação Criar IU de solicitação para tipos de caso

Habilite o. **Criar solicitação** Ação de IU para tabelas de tipo de caso que estendem a tabela case [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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para habilitar o. **Criar solicitação** Ação de IU Para uma tabela de tipo de caso que estende a tabela de caso, adicione uma entrada para o tipo de caso à tabela Mapeamento primário de solicitação [request_parent_mapping].

Quando um agente cria uma solicitação para um caso na tabela de tipo de caso, o sistema adiciona a solicitação à guia Solicitações no registro de caso.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione a tabela Mapeamento primário Solicitar [request_parent_mapping].
3. Selecione o link relacionado Mostrar lista para abrir a exibição de lista da tabela.
4. Selecione **Novo** para criar uma entrada para a tabela de tipo de caso.
5. Preencha os seguintes campos no registro Solicitar mapeamento primário.
   a. Insira um nome para a entrada no **Nome** campo.
   b. Selecione a tabela de tipo de caso em **Tabela primária** campo.
   c. Em **Primário da solicitação** , selecione primário.
   d. Em **Solicitante primário** , selecione Contato.
6. Selecione **Enviar**.

Crie registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações de casos

Como agentes de atendimento ao cliente, crie registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações de casos em aberto em espaços de trabalho.

Crie um registro de incidente a partir de um caso

Como agente de atendimento ao cliente, crie um registro de incidente a partir de um caso ou associe um incidente existente a um caso em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento
1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione o ícone Mais ações de IU (•••) e selecione **Criar incidente** .
   As seguintes informações são copiadas do caso para o registro do incidente:

Mapeamento de campo Caso para incidente

Campos de caso	Campos de incidente
Descrição resumida	Descrição resumida
Impacto padrão	Impacto
Urgência	Urgência
Contato	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.

Campos de caso	Campos de incidente
Item de configuração (se disponível)	Item de configuração

Nota:
Você pode mudar manualmente o impacto e a urgência do incidente para valores diferentes no registro do incidente, conforme necessário.

Resultado
As informações sobre o incidente são adicionadas da seguinte forma:

- Uma atualização com o número do incidente é adicionada às anotações de trabalho do caso.
- O incidente é adicionado ao **Incidente** . **Registros relacionados** seção de formulário no formulário caso.
- O número do caso é adicionado à lista relacionada Casos do cliente no registro de incidente.
- Se o caso tiver um problema associado, solicitação de mudança ou registro Causado por mudança, essas informações também serão copiadas para o registro do incidente.
- O domínio do incidente é mapeado para o domínio do caso.

Crie um registro de problema a partir de um caso

Como agente de atendimento ao cliente, crie um registro de problema a partir de um caso ou associe um problema existente a um caso em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione o ícone Mais ações (•••) e selecione **Criar problema** .
   As seguintes informações são copiadas do caso para o registro do problema:

Caso para mapeamento de campo de problema

Campos de caso	Campos de problema
Descrição resumida	Declaração do problema
Impacto	Impacto
Urgência	Urgência
Prioridade	Prioridade
Empresa	Empresa
Item de configuração (se disponível)	Item de configuração (se estiver em branco no caso, o agente pode atualizar manualmente no registro do problema)
sys_id do caso	Relatado pela primeira vez por

Nota:
Você pode mudar manualmente o impacto do problema e a urgência para valores diferentes no registro do problema, 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.

Resultado

As informações sobre o problema são adicionadas da seguinte forma:

- Uma atualização com o número do problema é adicionada às anotações de trabalho do caso.
- O problema é adicionado ao **Problema** . **Registros relacionados** seção de formulário no formulário caso.
- O número do caso é adicionado à lista relacionada Casos do cliente no registro do problema.
- O domínio do problema é mapeado para o domínio do caso.

Crie um registro de mudança normal a partir de um caso

Como agente de atendimento ao cliente, crie um registro de mudança normal a partir de um caso ou associe um registro de mudança normal existente a um caso em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione o ícone Mais ações (•••) e selecione **Criar mudança normal** .
   As seguintes informações são copiadas do caso para o registro de mudança:

Campos de registro de mudança normal

Campos de caso	Alterar campos
Descrição resumida	Descrição resumida
Descrição	Descrição
Impacto	Impacto
Urgência	Urgência
Prioridade	Prioridade
Empresa	Empresa
Contato	Solicitante
Item de configuração (se disponível)	Item de configuração **Nota:** O gerente de mudanças pode atualizar o item de configuração no registro de mudança. Se o item de configuração não estiver disponível, o agente também poderá atualizar manualmente essas informações.

Nota: Você pode mudar manualmente o impacto e a urgência da mudança para valores diferentes no registro de mudança, conforme necessário.

Os valores padrão são adicionados aos seguintes campos no registro de mudança:

Tradução automática

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

- **Tipo** : Normal
- **Estado** : Novo
- **Categoria** : Outro
- **Risco** Moderado

Resultado

As informações sobre a mudança são adicionadas da seguinte forma:

- Uma atualização com o número de mudança é adicionada às anotações de trabalho do caso.
- A mudança é adicionada ao **Solicitação de mudança** . **Registros relacionados** seção de formulário no formulário caso.
- O número do caso é adicionado à lista relacionada Casos do cliente no registro de Mudança.
- . **Solicitado por** o campo no registro de mudança é atualizado com o agente de caso.
- O domínio da mudança é mapeado para o domínio do caso.

Crie um registro de mudança padrão a partir de um caso

Como agente de atendimento ao cliente, crie um registro de mudança padrão a partir de um caso ou associe um registro de mudança padrão existente a um caso em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione o ícone Mais ações (•••) e selecione **Criar Mudança padrão** .
   O registro de mudança padrão é criado usando o modelo de Mudança padrão, que é definido no catálogo de Mudança padrão. O mapeamento de dados é criado a partir do modelo; nenhum dado é copiado do caso para o registro de mudança.

Crie um registro de solicitação a partir de um caso

Como agente de atendimento ao cliente, crie um registro de solicitação a partir de um caso ou associe uma solicitação existente a um caso em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione o ícone Mais ações (•••) e selecione **Criar solicitação** .
   As seguintes informações são copiadas do caso para o registro de solicitação:

Caso para solicitar mapeamento de campo

Campos de caso	Campos de solicitação
Descrição resumida	Descrição resumida

Tradução automática

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

Nota:
Você pode mudar manualmente o impacto e a urgência da solicitação para valores diferentes no registro da solicitação, conforme necessário.

Resultado

As informações sobre o incidente são adicionadas da seguinte forma:

- Uma atualização com o número da solicitação é adicionada às anotações de trabalho do caso.
- A solicitação está associada ao caso e é adicionada ao **Solicitações** Lista relacionada no formulário Caso.
- O número do caso é adicionado à lista relacionada Casos do cliente no registro de solicitação.
- O domínio da solicitação é mapeado para o domínio do caso.

Crie uma solicitação dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Como clientes, você pode criar e enviar solicitações dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. O processo de solicitação é integrado ao Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Criar uma solicitação dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor requer a ativação do plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request). Também requer que o administrador do sistema forneça aos clientes externos acesso aos registros de solicitação.

Parceiros, administradores de parceiros e contatos de proxy podem enviar solicitações em nome de outras contas ou contatos com a adição da seguinte variável definida para os itens do catálogo desejados: **csm_request_variable_set** . Este conjunto de variáveis adiciona o. **Conta** e. **Contato** campos. Para obter mais informações, consulte Service catalog variable sets .

Procedimento

1. Siga um destes procedimentos para criar uma solicitação:
   - Clique em **Solicitar algo** link na página principal do portal.
   - Clique **Solicitações** > **Solicite algo** no cabeçalho do menu do portal.
2. Navegue no catálogo de serviços e selecione o item ou serviço desejado.
   Você também pode usar os filtros Categoria para filtrar os itens disponíveis.
3. Preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.
4. Clique em **Enviar**.
   As seguintes informações são copiadas da solicitação para o caso:

Tradução automática

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

Mapeamento de campo Solicitação para caso

Campos de solicitação	Campos de caso
Descrição resumida	Descrição resumida
Solicitado(a) para	Contato
Conta	Conta

Resultado

- Um novo caso é criado, que se torna o pai da solicitação. Uma solicitação está associada a um caso e uma solicitação contém um item.
- O caso é usado como referência para o cliente, que pode ver o status da solicitação e as atualizações do caso no Portal de atendimento ao cliente.
- Todos os casos associados a uma solicitação aparecem no registro de solicitação no **Casos** lista relacionada.

Integração com a Gestão de portfólios de serviços

Integrar Customer Service Management com Gestão de portfólio de serviços(SPM). Essa integração oferece aos gerentes de atendimento ao cliente, agentes de atendimento ao cliente e proprietários de serviço visibilidade dos produtos vendidos e suas ofertas de serviço associadas.

Usando a integração entre Customer Service Management e. Gestão de portfólio de serviços tem os seguintes benefícios:

- Aumentar a produtividade do agente de atendimento ao cliente: Capacite os agentes de atendimento ao cliente a exibir rapidamente as ofertas de serviço e as definições associadas para os produtos vendidos.
- Aumentar a produtividade do responsável pelo serviço: Capacite os responsáveis pelo serviço a identificar rapidamente os clientes inscritos nos serviços.

. Customer Service Management integração com Gestão de portfólio de serviços pode ser usado das seguintes maneiras.

1. Os gerentes de atendimento ao cliente podem associar ofertas de serviço a modelos de produto. Para obter mais detalhes, consulte Associe serviços a modelos de produto
2. Os gerentes de atendimento ao cliente podem associar ofertas de serviço a produtos vendidos. Para obter mais detalhes, consulte Associe ofertas de serviço a produtos vendidos
3. Os responsáveis pelo serviço podem exibir as ofertas de serviço e quais clientes as assinaram.
4. Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir quais ofertas de serviço estão associadas aos produtos vendidos afetados por um problema. Eles também podem ver os compromissos de serviço e a disponibilidade. Para obter mais detalhes, consulte Exibir informações do produto vendido em Espaço configurável do CSM

Informações de ativação

Ative o plug-in 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.

Nome	Descrição
CSMcom Gestão de portfólio de serviços(SPM) [sn_csm_spm]	Habilita a integração com Gestão de portfólio de serviços(SPM). Essa integração oferece aos gerentes de atendimento ao cliente, agentes de atendimento ao cliente e proprietários de serviço visibilidade dos produtos vendidos e suas ofertas de serviço.

Funções

Certifique-se de que os usuários possam executar todas as ações necessárias atribuindo funções.

Funções necessárias para Gestão de portfólio de serviços(SPM) Integração de aplicações

Função	Descrição
service_editor	Atribua esta função aos gerentes de atendimento ao cliente se eles precisarem atualizar as ofertas de serviço que possuem.
portfolio_admin	Atribua esta função aos gerentes de atendimento ao cliente se eles precisarem associar ofertas de serviço a um modelo de produto.

Integre com a Gestão de portfólios de serviços usando a Configuração assistida

Use a Configuração assistida para integrar Customer Service Management com Gestão de portfólio de serviços(SPM).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para configurar a integração com Gestão de portfólio de serviços, Use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, selecione **Começar**
3. Em Integração com Gestão de portfólio de serviços(SPM), exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração do Gestão de portfólio de serviços

Tarefa	Descrição
Ativar Customer Service Management com Gestão de portfólio de serviços	Ative o. CSMcom Gestão de portfólio de serviços Plug-in (SPM) para usar a integração com Gestão de portfólio de serviços.
Configurar exibições de formulário	Configure o layout do formulário e as listas relacionadas para os formulários Produto vendido, Caso, Conta e Oferta de serviço. 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.

Tarefa	Descrição
	fornece aos usuários informações sobre quais ofertas de serviço estão associadas a cada produto vendido.
Atribuir funções	Atribua as funções necessárias aos gerentes de atendimento ao cliente com base nas funções e responsabilidades existentes da sua organização.

4. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar** .

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Gestão de portfólio de serviços

Ativar Customer Service Management com Gestão de portfólio de serviços

Ative o. CSMcom Gestão de portfólio de serviços Plug-in (SPM) para usar a integração com Gestão de portfólio de serviços.

Antes de Iniciar

Considere usar a configuração assistida para concluir Gestão de portfólio de serviços configuração. Para obter mais informações, consulte Integre com a Gestão de portfólios de serviços usando a Configuração assistida.

Nota:
Verifique seus direitos para determinar se você tem acesso à integração com Gestão de portfólio de serviços E o plug-in CSM com Gestão de portfólio de serviços (SPM) (sn_csm_spm).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in sn_csm_spm.
3. Selecione **Ativar**.

Configurar exibições de formulário para Gestão de portfólio de serviços integração

Configure o layout do formulário e as listas relacionadas para os formulários Produto vendido, Caso, Conta e Oferta de serviço para fornecer aos usuários a visibilidade correta de quais ofertas de serviço estão associadas a quais produtos vendidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Em vez de fazer a configuração por meio deste procedimento, considere usar a configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre com a Gestão de portfólios de serviços usando a Configuração assistida.

Procedimento

1. Navegue até **Atendimento ao cliente** .
2. Adicione os seguintes campos a formulários e listas relacionadas, 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.

Configurar exibições de formulário

Formulário	Procedimento
Oferta de serviço	Adicione **Adicione os produtos vendidos** lista relacionada para fornecer aos responsáveis pelo serviço visibilidade de quais clientes assinaram quais ofertas de serviço.
Formulários do Modelo de Produto	Adicione **Ofertas** (**Oferta** > **ID do modelo**Lista relacionada nos formulários Modelo de produto/Modelo de serviço para permitir que os gerentes de atendimento ao cliente associem ofertas de serviço a modelos de produto. Para habilitar o. **Editar** Botão na lista relacionada de ofertas: **a.** Configure o controle de lista e desmarque **Omitir edição** caixa de seleção. **b.** Adicione a funçãosn_customerservice_manager. Se você não vir **Editar** botão habilitado, consulte Atribuir funções para Gestão de portfólio de serviços integração para obter mais detalhes. **Nota:** Para configurar itens do catálogo para modelos de produto, adicione a lista relacionada Itens do catálogo. Para obter mais informações, consulte Configure o modelo de produto e os relacionamentos de item do catálogo.
Produtos vendidos no formulário Conta	Adicione **Oferta de serviço** Lista relacionada Produtos vendidos para permitir que agentes ou gerentes de atendimento ao cliente exibam ofertas de serviço associadas ao produto vendido para uma conta ou consumidor.
Caso	Adicione **Oferta de serviço** Campo do formulário Produto vendido para o caso. Isso permite que os agentes de atendimento ao cliente que lidam com problemas do cliente vejam a oferta de serviço associada ao produto vendido para um caso.
Produto vendido	Adicione **Oferta de serviço** Campo para o formulário Produto vendido para permitir que os gerentes de atendimento ao cliente associem uma oferta de serviço a um produto vendido para uma conta ou consumidor.

Atribuir funções para Gestão de portfólio de serviços integração

Atribua as funções necessárias aos gerentes de atendimento ao cliente com base nas funções e responsabilidades em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Em vez de fazer a configuração por meio deste procedimento, considere usar a configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre com a Gestão de portfólios de serviços usando a Configuração assistida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Atribua a função service_editor aos gerentes de atendimento ao cliente se eles precisarem atualizar as ofertas de serviço que possuem.
2. Atribua a função portfolio_admin aos gerentes de atendimento ao cliente se eles precisarem associar ofertas de serviço a um modelo de produto.

Integração com a Gestão de melhorias contínuas

Integrar Customer Service Management(CSM) com a aplicação Gestão de melhoria contínua (CIM) para solicitar oportunidades de melhoria e implementar fases e tarefas para atender aos objetivos de desempenho, rastrear o andamento e medir o sucesso.

Você pode usar CIM para melhorias nos indicadores de PA (Performance Analytics) e nas operações de serviço. Por exemplo, crie uma nova iniciativa de melhoria para:

- Reduza o backlog de casos em aberto.
- Melhorar o tempo médio de resposta do caso.

Consulte Gestão de melhorias contínuas Para obter mais informações sobre como o CIM pode ajudar você a definir objetivos, organizar esforços e concluir tarefas.

Use CIM com Customer Service Management

Para usar CIM com Customer Service Management, Você deve solicitar o plug-in Gestão de melhorias contínuas (com.sn_cim). Para obter mais informações, consulte Gestão de melhorias contínuas .

Tópicos relacionados

Visão geral de Continual Improvement Management

Funções de Gestão de melhorias contínuas

Solicitar melhorias

Gerenciando melhorias

Integrar com a Gestão de melhorias contínuas

Customer Service Management Fornece uma integração com a aplicação Gestão de melhorias contínuas. Esta integração permite que você solicite oportunidades de melhoria e implemente fases e tarefas para atender aos objetivos de desempenho, rastrear o andamento e medir o sucesso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in Gestão de melhorias contínuas (com.sn_cim).
3. Clique em **Ativar**.

Tradução automática

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

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

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 ao caso no Atendimento ao cliente E Portais de 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. Essas informações incluem os detalhes da conta e do contato.

Quando um usuário 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 para a aplicação Gestão de serviços de campo (FSM), Customer Service Management Você pode criar e exibir todas as ordens de serviço e compromissos do FSM. Usuários CSM externos podem criar e exibir ordens de serviço FSM e compromissos próprios ou#contas relacionadas.

Mudanças na aplicação Gestão de serviços de campo

Na aplicação Gestão de serviços de campo, esta integração adiciona os seguintes campos ao formulário de ordem de serviço. Esses campos estão visíveis na exibição 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
- 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 no Customer Service Management aplicação

Em 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. Selecione este 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.

Selecione uma ordem de serviço nesta lista para exibir os detalhes 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.

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.

Integrar ao Gestão de serviços de campo

Customer Service Management fornece uma integração com Gestão de serviços de campo aplicação. Esta integração permite exibir informações de ordem de serviço e tarefa de ordem de serviço de um caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Atendimento ao cliente com plug-in Gestão de serviços de campo **com.snc.csm_fsm_integration** No campo Pesquisar.
3. Clique em **Instalar**.
   Para obter mais informações, consulte Activate a plugin .

Resultado
Depois que o plug-in for instalado, Gestão de serviços de campo a aplicação está integrada ao Customer Service Management.

Integração com o IT Operations Management

O plug-in Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_itom) fornece uma integração entre Customer Service Management E o console Gestão de eventos no IT Operations Management.

Esta integração permite que você crie casos proativamente a partir de alertas manualmente ou por meio de automação e rastreie as contas e os itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta. Ele também permite que você exiba o status de integridade do serviço de seus itens-base de instalação.

Para obter mais informações, consulte Integração com Gestão de eventos.

Integrar com a Gestão de eventos do ITOM

O Customer Service Management fornece uma integração com a aplicação Gestão de eventos ITOM. Esta integração permite que você crie casos proativamente a partir de alertas manualmente ou por meio de automação e rastreie as contas e os itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações sobre essa integração, consulte Integração com Gestão 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in Proactive Customer Service com Gestão de eventos (com.snc.proactive_cs_itom).
3. Selecione **Ativar**.

Integração com a Gestão de projetos do cliente

Integrar Customer Service Management Com a aplicação Project Portfolio Management. Esta integração permite que os clientes gerenciem projetos complexos com várias tarefas e forneçam aos usuários finais visibilidade desses projetos.

Customer Service Management fornece uma integração com ServiceNow® Aplicação padrão DE PPM, anteriormente conhecida como Pacote de portfólio de projetos com Finanças.

Os clientes podem usar esta integração para criar projetos e tarefas de projeto para suas contas de cliente. Os clientes também podem fornecer aos usuários finais visibilidade de seus projetos e tarefas no Portal de atendimento ao cliente e permitir que eles solicitem ações adicionais.

Direitos de uso do produto incluídos com esta aplicação

Ao assinar Gestão estratégica de portfólios(SPM Produto de assinatura, Customer Service Management os usuários podem criar e editar projetos. Usuários CSM externos podem exibir projetos#e#editar tarefas de projeto próprias ou#contas relacionadas.

Plug-in

Usuários com a função de administrador do sistema podem ativar o plug-in Gestão de projetos do cliente (com.snc.csm_ppm).

Nota:
Este plug-in requer o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) e o plug-in PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo).

O plug-in Customer Project Management adiciona o. **Atendimento ao cliente** > **Projetos** para o navegador de aplicações. Usuários com a função de gerente de projetos do cliente podem acessar este módulo.

Configuração assistida da Gestão de projetos do cliente

Ativar o plug-in Gestão de projetos do cliente adiciona a seção Gestão de projetos do cliente ao Customer Service Management Configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre com a Gestão de projetos do cliente usando a Configuração assistida.

Integre com a Gestão de projetos do cliente usando a Configuração assistida

Use Customer Service Management Configuração assistida para configurar a Gestão de projetos do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar vários processos e componentes diferentes para o recurso Gestão de projetos do cliente usando a Configuração assistida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Selecione **Começar** Na página inicial da Gestão de atendimento ao cliente.
3. Percorra a lista de categorias, localize Gestão de projetos do cliente e selecione **Começar** .

A tabela a seguir fornece uma descrição das etapas de configuração incluídas nesta seção de configuração assistida.

Tarefas de configuração da Gestão de projetos do cliente

Tarefa	Descrição
Ativar PPM Standard.	Ative o plug-in PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo).
Ativar Gestão de projetos do cliente.	Ative o plug-in Gestão de projetos do cliente (com.snc.csm_ppm).
Configurar exibições de formulário.	Configure o formulário Caso e adicione os seguintes campos à exibição Caso, Espaço e Autoatendimento do cliente: ○ Projeto ○ Tarefa do projeto ○ Problema ○ Solicitação de Mudança do Projeto
Configurar listas relacionadas.	Configure o formulário Conta e adicione o. **Projetos** Lista relacionada à exibição Caso e à exibição Espaço. Configure o formulário Contato e adicione o. **Projetos** Lista relacionada à exibição Caso e à exibição Espaço. Configure o formulário Tarefa de projeto do cliente e adicione as seguintes listas relacionadas ao **Padrão** exibir: **Ordem de serviço** > **Iniciado de**. Esta etapa só poderá ser concluída se os seguintes plug-ins estiverem ativos: ○ Gestão de Atendimento ao cliente com serviço de campo (com.snc.csm_fsm_integration) ○ Serviço de campo com gestão de projetos (com.snc.wm_ppm)
Configurar notificações.	Configure o. **Enviar e-mail para contato quando a tarefa de projeto do cliente for atribuída** Fluxo do Flow Designer para enviar um e-mail para o contato atribuído quando uma tarefa de projeto do cliente é atribuída. Configure o. **Enviar e-mail para o membro DO SO quando a tarefa de projeto do cliente do SO for atribuída** fluxo para enviar um e-mail aos designados quando atribuído é alterado em uma tarefa de projeto do cliente que está visível para o 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.

Tarefa	Descrição
	Ao selecionar **Configurar** os seguintes detalhes do fluxo selecionado são exibidos e podem ser configurados conforme necessário: ○ Número e nome do projeto ○ Número da tarefa e descrição resumida ○ Datas de início e término planejadas da tarefa e duração
Configurar fluxos do Flow Designer.	Use fluxos do Flow Designer fornecidos com a Gestão de projetos do cliente para: ○ Configure os campos que são copiados ao criar um problema de projeto ou solicitação de mudança de projeto a partir de um caso. ○ Atualizar as anotações de trabalho referentes a um registro de caso quando o estado de um problema de projeto associado ou de uma solicitação de mudança de projeto for atualizado. ○ Fechar um registro de caso quando um problema de projeto associado ou uma solicitação de mudança de projeto for fechada. **Criar Problema de Projeto a partir do Caso** : Quando um problema de projeto é criado a partir de um caso, este fluxo copia o. **Prioridade** e. **Descrição resumida** campos do caso para o registro de problema do projeto. Este fluxo está ativo por padrão. **Criar solicitação de mudança de projeto a partir do caso** : Quando uma solicitação de mudança de projeto é criada a partir de um caso, este fluxo copia o. **Prioridade** e. **Descrição resumida** campos do caso para o registro de solicitação de mudança do projeto. Este fluxo está ativo por padrão. **Atualizar e fechar registro de caso no fechamento do problema** : Este fluxo permite que você automaticamente: ○ Atualizar as anotações de trabalho de caso quando o estado de um problema associado for atualizado. ○ Fechar um caso se o estado de um problema associado for definido como "Fechado". Ative este fluxo conforme necessário. **Atualizar e fechar registro de caso no fechamento da mudança do projeto** : Este fluxo permite que você automaticamente:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ Atualizar as anotações de trabalho de caso quando o estado de uma solicitação de mudança do projeto associada for atualizado. ○ Fechar um caso se o estado de uma solicitação de mudança do projeto associada for definido como "Fechado". Ative este fluxo conforme necessário.
Atribuir controles de acesso (ACLs)	Atribua ACLs ao Customer Service Management Funções de usuário para fornecer acesso às tabelas Gestão de portfólios de projetos, incluindo as tabelas Solicitação de mudança de projeto, Relatório de status e Problemas.

Personas, funções e tabelas do Customer Project Management

Uma visão geral das tarefas que podem ser realizadas pelas diferentes funções de Gestão de projetos do cliente.

Personas e funções

A tabela a seguir lista as personas, suas descrições e as funções incluídas com elas.

Customer Service Management personas e funções

Persona	Descrição	Funções necessárias
Gerente de projetos do cliente	Um usuário que cria e gerencia projetos para contas de cliente. • Cria projetos. • Configure tarefas de projeto e planos de recursos. • Identifica contatos do cliente que têm acesso a projetos e tarefas do projeto. • Atribui e gerencia tarefas e dependências.	• it_project_manager • sn_customerservice.projectmanager
Membro do projeto do local [sn_bus_loc.location_project_stakeholder]	Exibe detalhes do projeto e tarefas do projeto do respectivo local de negócios. Marca a tarefa do projeto como concluída.	Nenhum(a)
Colaborador do gerente de projetos do local [sn_bus_loc.location_manager_project_stakeholder]	Exibe detalhes do projeto e tarefas do projeto de seus respectivos locais de negócios e locais de negócios secundários. Marca a tarefa do projeto como concluída.	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Customer Service Management personas e funções

Persona	Descrição	Funções necessárias
Gerente de projetos da organização de serviço [sn_service_org.project_manager]	Esta função pode executar as seguintes ações: • Início do projeto: Cria e inicia projetos **Nota:** O gerente de projetos da organização de serviço e o gerente de projetos do cliente podem acessar todos os módulos de projeto. • Planejamento de projeto: Desenvolve planos de projeto, como atribuições de tarefas e alocação de recursos. **Nota:** Na atribuição de tarefa, um e-mail automatizado é gerado. Atualize o fluxo "Enviar e-mail para contato quando a tarefa de projeto do cliente for atribuída" para desabilitar ou habilitar notificações. • Gestão de tarefas: Monitora e gerencia as dependências e a execução da tarefa. • Coordenação: Exibe e colabora com a equipe do local, atribuindo e rastreando tarefas de seu respectivo local.	• sn_bus_loc.ibl_viewer • sn_bus_loc.ebl_viewer
Parte interessada do projeto	Um usuário responsável por atividades que exigem a exibição de detalhes do projeto do cliente e tarefas do projeto.	• sn_customerservice.projectstakeholder • Mínimo de uma função de CSM
Agente de atendimento ao cliente	Um usuário que pode criar casos a partir de projetos e tarefas de projeto e resolver casos no ANS definido.	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice.projectstakeholder

Tradução automática

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

Customer Service Management personas e funções

Persona	Descrição	Funções necessárias
	• trabalhe em casos criados a partir de projetos e tarefas de projeto. • Comunica-se com o cliente sobre o status do caso.	
Cliente	Um usuário externo responsável por supervisionar a entrega do projeto. • Revise o status e o andamento do projeto no Portal de atendimento ao cliente. • Conclui as tarefas atribuídas. • Cria casos para problemas do projeto.	Qualquer uma das seguintes funções externas do CSM: • sn_customerservice.Customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.Partner • sn_customerservice.partner_admin

Tabelas

As tabelas são adicionadas com a ativação do plug-in Gestão de projetos do cliente.

Tabelas da Gestão de projetos do cliente

Tabela	Descrição
Projeto de cliente [customer_project]	Armazena projetos do cliente.
Tarefa do projeto do cliente [customer_project_task]	Armazena tarefas de projeto do cliente
Contato do Projeto [project_contact]	Armazena contatos do projeto.

As seguintes colunas são adicionadas à tabela Caso:

- Projeto de cliente
- Tarefa do projeto do cliente
- Ocorrência
- Solicitação de Mudança 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.

Separação de domínio Gestão de projetos do cliente

Com a Gestão de projetos de clientes, você pode criar projetos de clientes para contas de clientes. A separação de domínios para projetos do cliente é baseada no domínio da conta. Novos projetos são criados no mesmo domínio que a conta do cliente associada.

As entidades secundárias do projeto do cliente usam o domínio do projeto primário. As entidades secundárias incluem:

- Tarefas do projeto
- Requisitos
- Orçamento do projeto
- Relatórios de status
- Riscos
- Problemas
- Decisões
- Ações
- Solicitações de mudança do projeto
- Partes interessadas
- Contatos do projeto
- Linhas de gasto
- Registros de horas

O gerente de projeto pode adicionar subprojetos a um projeto do cliente se os subprojetos pertencerem às seguintes contas:

- Contas na mesma hierarquia que a conta do projeto principal.
- Contas que têm um relacionamento com a conta do projeto principal.

Tarefas do gerente de projetos do cliente

Um gerente de projetos do cliente pode executar tarefas específicas para gerenciar projetos para contas do cliente.

Um gerente de projetos do cliente requer as seguintes funções para executar as tarefas descritas na tabela a seguir:

- it_project_manager
- sn_customerservice.projectmanager

Tarefas do gerente de projetos do cliente

Tarefa	Detalhes
Crie um projeto para uma conta de cliente	1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Criar novo(a)**. 2. Insira um nome para o projeto em **Nome do projeto** campo. 3. Selecione uma conta no **Conta** 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.

Tarefas do gerente de projetos do cliente

Tarefa	Detalhes
	4. Preencha as informações adicionais do projeto. **5.** Clique em **Salvar**.
Crie um projeto para uma conta de cliente a partir de um modelo de projeto	**1.** Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Criar novo(a)**. **2.** Clique em um modelo na parte inferior do formulário para aplicar o modelo ao projeto. Se os modelos não forem exibidos na parte inferior do formulário, clique no ícone Mais opções na parte superior do formulário e selecione **Barra de modelos de alternância** . **3.** Insira um nome para o projeto em **Nome do projeto** campo. **4.** Selecione uma conta no **Conta** campo. **5.** Preencha as informações adicionais do projeto. **6.** Clique em **Salvar**.
Crie uma tarefa de projeto para um projeto do cliente	**1.** Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Tudo**. **2.** Selecione um projeto. **3.** Em **Tarefas do projeto** lista relacionada, clique em **Novo** . **4.** Adicione uma descrição resumida para a tarefa. **5.** Preencha as informações adicionais da tarefa do projeto. **6.** Clique em **Salvar**.
Identifique as tarefas de projeto em um modelo de projeto que estão visíveis para clientes externos	**1.** Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Modelos**. **2.** Selecione um modelo. **3.** Em **Tarefas do Modelo de Projeto** lista relacionada, selecione uma tarefa. **4.** Na seção Dados do formulário Tarefa de modelo de projeto, adicione **Visível para o cliente** e defina-o como **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.

Tarefas do gerente de projetos do cliente

Tarefa	Detalhes
	5. Clique em **Atualizar**. **6.** Repita para outras tarefas do projeto, conforme necessário.
Identificar tarefas de projeto que estão visíveis para usuários externos	**1.** Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Tudo**. **2.** Selecione um projeto. **3.** Em **Tarefas do projeto** lista relacionada, selecione uma tarefa. **4.** Habilite o. **Visível para os clientes** campo. **5.** Clique em **Salvar**.
Identifique os contatos da conta que têm acesso a um projeto	Para dar aos clientes visibilidade dos projetos do Portal de atendimento ao cliente, você deve adicionar um ou mais contatos ao projeto. • Os contatos devem pertencer à conta vinculada ao projeto. • Os contatos do parceiro devem ter acesso à conta vinculada ao projeto. • Contatos que têm um relacionamento com a conta também podem ser adicionados ao projeto. **1.** Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Tudo**. **2.** Selecione um projeto. **3.** Em **Contatos do projeto** lista relacionada, clique em **Novo** . **4.** Selecione um contato em **Contato** e clique **Enviar** .
Atribua tarefas de projeto a usuários internos, contatos de clientes ou contatos de parceiros do cliente	Consulte Atribua uma tarefa de projeto.
Veja os casos que foram criados para um projeto ou tarefa de projeto	Exibir casos no **Casos** Lista relacionada no formulário Projeto do cliente e no formulário Tarefa do projeto do cliente. Clique em um caso para exibir os detalhes do caso.

Tradução automática

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

Tarefas do gerente de projetos do cliente

Tarefa	Detalhes
	Nota: O gerente de projetos do cliente tem acesso somente leitura ao formulário Caso.
Adicione um comentário ou um anexo a um caso que foi criado para um projeto ou tarefa de projeto	1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Tudo**. 2. Selecione um projeto. 3. Em **Casos** lista relacionada, selecione um caso. 4. Adicione um comentário em **Comentários adicionais** campo. 5. Clique no ícone de anexo, selecione um arquivo e anexe-o ao caso. 6. Clique em **Atualizar**.
Crie solicitações de mudança de projeto e problemas de projeto para casos que foram criados para um projeto ou tarefa de projeto	Consulte as seguintes tarefas: • Crie um problema de projeto para um caso • Crie uma solicitação de mudança de projeto para um caso
Salve um projeto do cliente como um modelo	1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Tudo**. 2. Selecione um projeto. 3. Clique em **Salvar como Novo Modelo** link relacionado. 4. Na janela pop-up Criar modelo, insira um nome e uma descrição do modelo. 5. Clique em **OK**. 6. Atualize o modelo conforme necessário e clique em **Atualização** .

Atribua uma tarefa de projeto

O gerente de projetos do cliente pode atribuir uma tarefa de projeto do cliente a um usuário interno, um contato de cliente ou parceiro ou um contato que tenha um relacionamento com a conta.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de projetos do cliente (it_project_manager e sn_customerservice.projectmanager)

Tradução automática

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

Atribuir uma tarefa a um usuário externo habilita **Visível para o cliente** Campo no formulário Tarefa do projeto. Os clientes podem exibir tarefas atribuídas na lista Tarefas de projeto no Portal de atendimento ao cliente. O sistema envia uma notificação por e-mail ao cliente quando uma tarefa de projeto do cliente é atribuída.

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Tudo**.
2. Clique em um projeto na lista Projetos do cliente.
3. Clique em **Tarefas do projeto** Lista relacionada no formulário Projeto do cliente.
4. Clique em uma tarefa para abrir o formulário Tarefa de projeto do cliente.
5. Selecione um contato ou contato de parceiro em **Atribuído a.** campo.
   Os usuários são armazenados na tabela Usuário [sys_user].
6. Clique em **Atualizar**.
   O sistema envia uma notificação por e-mail para o usuário atribuído.

Crie um problema de projeto para um caso

O gerente de projetos do cliente pode criar problemas de projeto para casos que foram criados para projetos e tarefas de projeto do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de projetos do cliente (it_project_manager e sn_customerservice.projectmanager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O gerente de projeto pode criar um problema para um caso.

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Tudo**.
2. Clique em um projeto na lista Projetos do cliente.
3. Em **Casos** lista relacionada, clique em um caso.
4. Clique em **Criar problema** No formulário Caso.
   O sistema cria um novo problema para o projeto e copia o. **Descrição resumida** e. **Prioridade** do caso.
5. Preencha os detalhes do problema e clique em **Salvar** .
   O sistema faz o seguinte depois que você salva o problema:
   - Adiciona o número do caso ao fluxo de atividades no formulário Problema.
   - Adiciona o número do problema ao fluxo de atividades no formulário Caso.
   - Adiciona o problema ao **Problemas** Lista relacionada no formulário Projeto do cliente.
   - Adiciona o problema ao **Problema** Campo na seção Registros relacionados do formulário Caso.

Crie uma solicitação de mudança de projeto para um caso

O gerente de projetos do cliente pode criar solicitações de mudança de projeto para casos que foram criados para projetos e tarefas de projeto 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: Gerente de projetos do cliente (it_project_manager e sn_customerservice.projectmanager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O gerente de projeto pode criar uma solicitação de mudança de projeto para um caso.

Procedimento
1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Tudo**.
2. Clique em um projeto na lista Projetos do cliente.
3. Em **Casos** lista relacionada, clique em um caso.
4. Clique em **Criar solicitação de mudança de projeto** No formulário Caso.
   O sistema cria uma nova solicitação de mudança para o projeto e copia a descrição resumida do caso para **Título** e a prioridade do caso para **Prioridade** campo.
5. Preencha os detalhes da solicitação de mudança e clique em **Salvar** .
   O sistema faz o seguinte depois que você salva a solicitação de mudança:
   - Adiciona o número do caso ao fluxo de atividades no formulário Solicitação de mudança do projeto.
   - Adiciona o número da solicitação de mudança do projeto ao fluxo de atividades no formulário Caso.
   - Adiciona a solicitação de mudança do projeto ao **Solicitações de mudança do projeto** Lista relacionada no formulário Projeto do cliente.
   - Adiciona a solicitação de mudança do projeto ao **Solicitação de mudança do projeto** Campo na seção Registros relacionados do formulário Caso.

Crie um projeto do cliente a partir de uma ideia

Crie um projeto do cliente a partir de uma ideia no Portal de ideias.

Antes de Iniciar
Função necessária: Gerente de projetos do cliente (it_project_manager e sn_customerservice.projectmanager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Portal de ideias fornece um local central para coletar, organizar e promover ideias em demanda, projeto, épico ou história. Com Customer Service Management Integração com Gestão de portfólios de projetos, você também pode criar um projeto de cliente a partir de uma ideia. Para obter mais informações, consulte Portal de ideias .

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Ideias** > **Portal de Ideia**.
2. Clique no título de uma ideia para a qual você deseja criar uma tarefa.
3. Abra a ideia na exibição de formulário clicando no ícone Mais opções e selecionando **Aberto na plataforma** .
4. Na janela pop-up Ideia, clique em **Criar 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. Na janela pop-up Converter ideia em tarefa, selecione Projeto do cliente em **Selecione o tipo de tarefa** e clique **OK** .
   O sistema cria o projeto e exibe o número do projeto em uma mensagem informativa na parte superior da janela pop-up Idea. No formulário Projeto do cliente, o registro de ideia é adicionado à lista relacionada Ideias.

Crie um projeto do cliente a partir de uma demanda

Crie um projeto do cliente a partir de um registro de demanda.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente de projetos do cliente (it_project_manager e sn_customerservice.projectmanager)

Procedimento

1. Navegue até para criar um registro de demanda **Demanda** > **Demandas** > **Criar novo(a)**.
2. Preencha os campos no formulário Demanda e clique em **Salvar** .
   Para obter mais informações sobre os campos neste formulário, consulte Criar uma demanda .
3. Abra o registro de demanda e clique em **Criar projeto** link relacionado.
4. Na janela pop-up Criar projeto, selecione Projeto do cliente em **Classe do projeto** campo.
5. Clique em **OK**.
   O sistema cria o projeto e exibe o número do projeto em uma mensagem informativa na parte superior do formulário de demanda. No formulário Projeto do cliente, o registro de demanda é adicionado à lista relacionada Demandas.

Tarefas do agente de atendimento ao cliente

Um agente de atendimento ao cliente pode exibir projetos do cliente e criar casos para projetos e tarefas do cliente.

Um agente deve ter as seguintes funções para executar as tarefas descritas na tabela a seguir:

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.projectstakeholder

Tarefas do agente de atendimento ao cliente

Tarefa	Detalhes
Exibir projetos do cliente	Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir uma lista de projetos do cliente navegando até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Tudo**. Clique em um projeto nesta lista para exibir detalhes do projeto no formulário Projeto do cliente, incluindo tarefas do projeto, contatos do projeto e subprojetos. **Nota:** Os agentes têm acesso somente leitura aos detalhes do projeto.
Exiba os projetos e as tarefas de projeto criados para uma conta	Os agentes de atendimento ao cliente podem ver projetos vinculados a contas do cliente. Em um

Tradução automática

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

Tarefas do agente de atendimento ao cliente

Tarefa	Detalhes
	registro de conta de cliente, os agentes podem ver os projetos dessa conta no **Projetos** lista relacionada. Clique em um projeto nesta lista para exibir detalhes do projeto no formulário Projeto do cliente, incluindo tarefas do projeto, contatos do projeto e subprojetos. **Nota:** Os agentes têm acesso somente leitura aos detalhes do projeto.
Veja os projetos e as tarefas de projeto associadas a um contato	Os agentes de atendimento ao cliente podem ver os projetos e as tarefas de projeto associados a um contato. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contatos** e selecione um contato. • Clique em **Projetos** lista relacionada para ver projetos. • Clique em **Tarefas do projeto** lista relacionada para ver tarefas. **Nota:** Se necessário, configure o formulário Contato para adicionar essas listas relacionadas.
Crie um caso para um projeto	Agentes de atendimento ao cliente e gerentes de agente podem criar casos para projetos de clientes. Ao criar um caso, o agente seleciona um projeto no **Projeto** Campo no formulário Caso. • Se uma conta tiver sido selecionada em **Conta** , o agente pode selecionar um dos projetos associados a essa conta. • . **Conta** o campo está vazio, o agente pode selecionar entre todos os projetos que foram criados para uma conta. Na seleção, o. **Conta** o campo é preenchido com a conta associada. Quando criados a partir de um projeto, esses campos são definidos automaticamente no formulário Caso. Os casos criados para um projeto aparecem em **Casos** Lista relacionada no formulário Projeto 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.

Tarefas do agente de atendimento ao cliente

Tarefa	Detalhes
Crie um caso para uma tarefa de projeto	Agentes de atendimento ao cliente e gerentes de agente podem criar casos para tarefas de projeto do cliente. Ao criar um caso, o agente seleciona uma tarefa no **Tarefa do projeto** Campo no formulário Caso. • Se um projeto tiver sido selecionado em **Projeto** , o agente pode selecionar a partir das tarefas do projeto que foram criadas para esse projeto. • . **Projeto** o campo está vazio, o agente pode selecionar a partir das tarefas do projeto para todos os projetos que foram criados para uma conta. Na seleção, o. **Projeto** e. **Conta** os campos são preenchidos com o projeto e a conta associados. Quando criados a partir de uma tarefa de projeto, esses campos são definidos automaticamente no formulário Caso. Os casos criados para uma tarefa de projeto aparecem em **Casos** Lista relacionada no formulário Projeto do cliente e no formulário Tarefa do projeto do cliente.

Tarefas do cliente

No Portal de atendimento ao cliente, os usuários externos podem exibir projetos, concluir tarefas atribuídas e criar casos para problemas de projeto.

Um usuário deve ter uma das seguintes funções externas do CSM para executar as tarefas descritas na tabela a seguir:

- sn_customerservice.Customer
- sn_customerservice.customer_admin
- sn_customerservice.Partner
- sn_customerservice.partner_admin

Várias tarefas do cliente

Tarefa	Detalhes
Exibir projetos e detalhes do projeto	Os clientes podem exibir os projetos criados para suas contas se tiverem sido associados ao projeto como um contato do projeto. Os clientes têm acesso somente leitura aos detalhes do projeto no formulário Projeto 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.

Várias tarefas do cliente

Tarefa	Detalhes
	Os clientes também poderão exibir registros nas listas relacionadas a seguir se o administrador do sistema tiver configurado as ACLs correspondentes para cada uma das tabelas. • Tarefas dos projetos do cliente • Solicitações de Mudança do Projeto • Relatórios de Status • Subprojetos • Ordens de serviço • Contatos do projeto **Nota:** A lista relacionada Ordens de serviço será exibida se os seguintes plug-ins estiverem ativos: Serviço de campo com Gestão de projetos (com.snc.wm_ppm) e Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo (com.snc.csm_fsm_integration). Para exibir projetos: 1. Clique em **Suporte** No cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente. 2. Clique em **Projetos** E selecione um projeto na lista Projetos do cliente. 3. Exiba os detalhes no formulário Projeto do cliente.
Exibir e atualizar tarefas do projeto	Os clientes podem exibir tarefas de projeto para os projetos que foram criados para suas contas se: • Eles foram associados ao projeto como um contato do projeto. • As tarefas do projeto foram marcadas como **Visível para o cliente** . Os clientes podem exibir e atualizar tarefas de projeto que foram atribuídas a eles pelo gerente de projetos do cliente. Para exibir e atualizar tarefas 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.

Várias tarefas do cliente

Tarefa	Detalhes
	1. Clique em **Minhas listas** No cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente. 2. Clique em **Minhas tarefas do projeto** E selecione uma tarefa na lista Tarefas de projeto do cliente. 3. Exiba os detalhes no formulário Tarefa de projeto do cliente. 4. Atualize o. **Data de início real** e. **Data de término real** conforme necessário e clique em **Salvar** . 5. Adicione um comentário em **Atividade** e clique **Publicar** . **Nota:** Os clientes também podem exibir tarefas diretamente do **Suporte** > **Projetos** > **Tarefas do projeto**.
Concluir tarefas do projeto	Quando um cliente conclui o trabalho de uma tarefa de projeto, ele pode marcar a tarefa como concluída. 1. Clique em **Minhas listas** No cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente. 2. Clique em **Minhas tarefas do projeto** E selecione uma tarefa na lista Tarefas de projeto do cliente. 3. Clique em **Marcar como concluído** No widget Ações.
Crie casos para projetos e tarefas de projeto	Os clientes podem criar casos para projetos e tarefas de projeto se tiverem sido associados a um projeto como um contato de projeto. Os clientes podem criar casos de duas maneiras: • De um projeto ou formulário de tarefa de projeto. • No menu Caso no cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente. Para criar um caso a partir de um projeto ou tarefa de projeto: 1. Navegue até um formulário Projeto do cliente ou um formulário Tarefa de projeto do cliente. 2. Clique em **Criar caso** No widget Ações. 3. Preencha os campos no produtor de registro Criar caso de projeto. . **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.

Várias tarefas do cliente

Tarefa	Detalhes
	e. **Tarefa do projeto** os campos são preenchidos automaticamente. 4. Clique em **Enviar**. Para criar um caso no menu Caso. 1. Clique em **Caso** No cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente e selecione **Criar Caso de Projeto** . 2. Preencha os campos no produtor de registro Criar caso de projeto. 3. Clique em **Enviar**. O produtor de registro Criar caso de projeto inclui **Projeto** e. **Tarefa do projeto** campos. Esses campos serão exibidos se um cliente tiver acesso a qualquer uma das tarefas do projeto. A seleção de projeto e tarefa do projeto é limitada aos projetos da conta do cliente.
Exiba uma lista de casos criados para os projetos e tarefas de projeto de uma conta	Administradores de cliente, administradores de parceiros e gerentes de caso de cliente podem ver todos os casos que foram criados para os projetos e tarefas de projeto de uma conta. 1. Clique em **Minhas listas** No cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente. 2. Clique em **Todos os casos** No widget Minhas listas.
Exiba a solicitação de mudança do projeto e os registros de problema do projeto criados para um caso	Os contatos do cliente podem exibir a solicitação de mudança do projeto e os registros de problema do projeto que foram criados para um caso se: • Eles foram adicionados a um projeto como um contato de projeto. • O administrador do sistema configurou as ACLs correspondentes para cada uma das tabelas. 1. Clique em **Minhas listas** No cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente. 2. Clique em **Todos os casos** No widget Minhas listas. 3. Selecione um caso na lista Casos. 4. Exiba os registros no widget 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.

Portal de Investimento do Atendimento ao cliente

. Customer Service Management A integração com a Gestão de portfólios de projetos fornece acesso a uma exibição específica do CSM do Portal de investimentos, que exibe os projetos do cliente.

Use o Portal de investimentos CSM para fazer o seguinte:

- Adicione colunas específicas do CSM aos quadros de investimento
- Adicione filtros a colunas específicas do CSM em quadros de investimento

Você pode exibir projetos de clientes e projetos DE TI no Portal de investimentos de TI. Para obter mais informações, consulte Portal de Investimento Na documentação da Gestão de projetos.

Crie um quadro de investimento no Portal de investimentos CSM

Crie um quadro de investimento no Portal de investimentos CSM e adicione as informações específicas do projeto de atendimento ao cliente desejado.

Antes de Iniciar
Função necessária: Gerente de projetos do cliente (it_project_manager e sn_customerservice.projectmanager)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Portal de investimentos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos na janela pop-up Criar novo.
   Para obter mais informações sobre esses campos, consulte Crie um quadro de investimento .
4. Clique em **Criar**.
   Depois que o quadro de investimento é criado, ele é aberto na página do Portal de investimentos do CSM.

Integração com Gestão financeira

Customer Service Management E a Gestão de serviços de campo fornecem uma integração com ServiceNow® Gestão financeira bem como painéis e relatórios.

A aplicação Gestão financeira permite alocar, rastrear e relatar despesas em sua organização. Quando a aplicação Gestão financeira aloca uma despesa, ela divide a despesa em quantidades detalhadas de dinheiro chamadas alocações. Essas alocações podem ser associadas a segmentos específicos e contas para um modelo de custo específico. A integração com Gestão financeira fornece alocações de custo para Customer Service Management E Gestão de serviços de campo.

Use essas alocações de custo no workbench Gestão financeira, que fornece aos administradores financeiros uma interface gráfica para alocar despesas. Acesse o workbench por meio do **Transparência de Custo** > **Workbench** módulo.

Plug-ins

Dois plug-ins diferentes, um para Customer Service Management E um para Gestão de serviços de campo, habilite a integração com a Gestão financeira. Esses plug-ins também adicionam painéis com base nas alocações de custo.

Tradução automática

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

- Plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira para Atendimento ao cliente (com.snc.pa.fm.csm).
- Plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira para Gestão de serviços de campo (com.snc.pa.fm.fsm)

O plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira para Atendimento ao cliente inclui dados de demonstração do AF16: T1 a AF17: Q2. Os dados de demonstração incluem registros com o prefixo CSFM, o que indica que os registros são para Customer Service Management Integração com Gestão financeira. Ativar o plug-in adiciona esses registros à tabela Caso (sn_customerservice_case).

Nota:
O plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira para Gestão de serviços de campo não inclui dados de demonstração.

Modelos de custo

Um modelo de custo é um conjunto de regras, métodos e métricas que determina a alocação de despesas. Selecione Modelos de custo na guia Definições de dados do workbench Gestão financeira.

Para Customer Service Management, A integração com Gestão financeira fornece estes modelos de custo:

- **Modelo de alocação de CSM para conta de custo** Aloca despesas para contas de clientes B2B individuais.
- **Modelo de alocação de CSM para canais** Aloca despesas para canais de comunicação.

Para a Gestão de serviços de campo, a integração com a Gestão financeira fornece este modelo de custo:

Modelo de alocação de FSM para a empresa Aloca despesas para empresas.

Hierarquia de segmentos

Todas as contas no plano de contas pertencem a segmentos estruturados em uma hierarquia. Esta hierarquia permite o acúmulo de despesas de contas e segmentos de nível inferior para contas e segmentos de nível superior.

- **Modelo de alocação de CSM para conta do cliente** Usa esta hierarquia de segmento: Grupo de atribuição > Produto > Conta do cliente.
- **Modelo de alocação de CSM para canais** Usa esta hierarquia de segmento: Grupo de atribuição > Produto > Canais.
- **Modelo de alocação de FSM para a empresa** Usa esta hierarquia de segmento: Grupo de atribuição > Produto > Empresa.

Buckets de conta

Use buckets de conta para categorizar despesas limpas antes de atribuí-las a contas e segmentos. Os buckets de conta podem ser organizados em relacionamentos primário-secundário para que vários buckets secundários possam se referir a um único bucket primário.

Os buckets de conta do Suporte ao cliente e do Suporte de serviço de campo incluem:

Tradução automática

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

- Instalações
- Chargeback DE TI
- Folha de pagamento e despesas de mão de obra
- Taxas e serviços profissionais
- Ofertas
- Treinamento
- Outras despesas

Métricas de alocação

As métricas de alocação são regras que você pode criar e usar para dividir uma alocação com base em dimensões como:

- Número de casos de atendimento ao cliente: Aloque despesas a um produto com base no número de casos encerrados em um período fiscal.
- Tempo total de resolução de caso do Atendimento ao cliente: Aloque despesas a um produto com base no total de horas trabalhadas em casos encerrados em um período fiscal.
- Número de tarefas de ordem de serviço de campo: Aloca despesas a um produto com base no número de tarefas de ordem de serviço concluídas em um período fiscal.
- Tempo total de conclusão da ordem de serviço: Aloca despesas a um produto com base no total de horas trabalhadas em tarefas concluídas em um período fiscal.

Para Customer Service Management, A integração com Gestão financeira fornece estas métricas de alocação:

- CSM Alocar para grupos de atribuição por número de funcionários
- CSM Alocar para produto por nº de casos
- CSM Alocar para produto por duração do tempo trabalhado do caso
- Acúmulo de CSM de AssgGrp para produto por número de casos
- Acúmulo de CSM de AssgGrp para produto por duração do tempo trabalhado do caso
- Acúmulo de CSM do produto para a conta por número de casos
- Acúmulo de CSM do produto para a conta por duração do tempo trabalhado do caso

Para a Gestão de serviços de campo, a integração com a Gestão financeira fornece estas métricas de alocação:

- FSM Alocar para grupos de atribuição por número de funcionários
- FSM Alocar para produto por nº de ordens de serviço
- Acúmulo de FSM de produto para empresa por número de ordens de serviço

Funções de usuário

Essas funções podem acessar o workbench Gestão financeira (**Transparência de Custo** > **Workbench**):

- cost_transparency_analyst
- cost_transparency_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.

- financial_mgmt_user
- financial_mgmt_admin

Painéis e relatórios

Os plug-ins Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira para atendimento ao cliente e Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira para Gestão de serviços de campo fornecem os seguintes painéis:

- Painel de Finanças de CSM
- Painel de Finanças de FSM

Navegar até **Performance Analytics** > **Painéis** E selecione o painel desejado no menu Painel.

Tópicos relacionados

Gestão financeira

Workbench da Gestão financeira

Integrar com Gestão financeira

O Customer Service Management fornece uma integração com ServiceNow® Gestão financeira bem como painéis e relatórios.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
O plug-in Gestão financeira para CSM (com.snc.financial_management_for_csm) não está mais disponível para ativação direta pelo administrador do sistema. Você pode solicitar este plug-in por meio do sistema de Atendimento ao cliente HI.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira para Atendimento ao cliente (com.snc.pa.fm.csm).
3. Clique em **Ativar**.

Integração com o Adobe Experience Manager

Estender Customer Service Management e. Gestão de conhecimento por meio de ServiceNow Componentes no Adobe Experience Manager (AEM) para oferecer uma experiência da Web pré-integrada para clientes externos.

Ao trabalhar com um site criado no AEM, você pode incorporar Customer Service Management e. Gestão de conhecimento recursos relacionados a casos de atendimento ao cliente e artigos de conhecimento, respectivamente, no site. A integração com o AEM oferece as seguintes vantagens:

Tradução automática

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

- Usar ServiceNow Componentes de conhecimento e caso em seus sites de marca criados no AEM.
- Garanta uma experiência unificada e consistente para que os usuários finais acessem informações quando e onde precisarem.

Versões compatíveis do AEM

A partir do AEM 6,5, você pode adicionar componentes de conhecimento e caso às páginas de seus sites criados no AEM e usar as páginas disponíveis no ServiceNow AEM como referência para projetar o conteúdo do seu site. Para obter mais informações, consulte ServiceNow Páginas no Adobe Experience Manager, Exibição ServiceNow Artigos de conhecimento em uma página do Adobe Experience Manager e Exibição ServiceNow Casos em uma página do Adobe Experience Manager.

ServiceNow Componentes do pacote do AEM

Instale o. **Componentes da ServiceNow para AEM** Pacote em sua instância do AEM. Você pode baixar o pacote usando URL de download direto ou acessando o pacote em https://experience.adobe.com/downloads . Para obter mais informações, consulte Experience Cloud Software Distribution Na Central de Ajuda da Adobe.

Depois de instalar o pacote, defina as configurações de autenticação e integração para ServiceNow Serviços e componentes no AEM. Para obter mais informações, consulte Definindo configurações de autenticação para ServiceNow Serviços e componentes no AEM e Definir configurações de integração para ServiceNow Serviços e componentes no AEM.

Integrar Customer Service Management Com o Adobe Experience Manager

Ofereça uma experiência da Web pré-integrada para clientes externos usando ServiceNow Componentes no Adobe Experience Manager (AEM).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa fornece as etapas gerais para integração Customer Service Management e. Gestão de conhecimento Recursos com o AEM.

Procedimento

1. Instale o. **Componentes da ServiceNow para AEM** Pacote em sua instância do AEM.
   Você pode baixar o pacote usando URL de download direto ou acessando o pacote em https://experience.adobe.com/downloads . Para obter mais informações, consulte Experience Cloud Software Distribution Na Central de Ajuda da Adobe.
2. Definindo configurações de autenticação para ServiceNow Serviços e componentes no AEM.
3. Definir configurações de integração para ServiceNow Serviços e componentes no AEM.

Definindo configurações de autenticação para ServiceNow Serviços e componentes no AEM

Habilite o login na instância do Adobe Experience Manager (AEM) do seu site e no ServiceNow Instância que usa um provedor OpenID Connect (OIDC) de terceiros que oferece suporte aos protocolos OIDC e Single Sign-on (SSO).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 selecionar Okta ou Microsoft Azure como o provedor OIDC de terceiros que oferece suporte aos protocolos OIDC e Single Sign-on (SSO).

Nota:
Sua instância do AEM deve usar o provedor OIDC de terceiros selecionado como o provedor SSO.

Registre-se ServiceNow Com um provedor OIDC terceirizado

Registre-se ServiceNow Como uma aplicação da Web com um provedor OIDC de terceiros para validar a identidade de um usuário usando um JSON Web Token (JWT).

Antes de Iniciar

ServiceNow Identifica um usuário final enviando o token JWT que contém as informações do usuário final para o provedor OIDC. O processo a ser registrado ServiceNow Com o provedor OIDC varia dependendo do provedor.

Nota:

Este tópico usa o Okta como exemplo, mas você pode substituir os detalhes do seu próprio provedor OIDC.

Conta do Okta (conta do provedor OIDC de terceiros)

Procedimento

1. Faça login na sua conta do Okta.
2. Selecione o menu Aplicações.
3. Na página Aplicações, clique em **Adicionar aplicação** .
4. Na página Criar nova aplicação, selecione **Web** .
5. Preencha os campos.

Configurações de OIDC

Campo	Valor
Rótulo da aplicação	Nome exclusivo da aplicação para seu ServiceNow instância.
Código de autorização	Selecionado
Atualizar Token	Selecionado
URIs de redirecionamento de login	URL de retorno de chamada da sua instância do AEM. A estrutura da URL é: https://<AEM-instance>:<AEM_port>/bin/now/auth/callback
Login iniciado	Somente app

6. Clique em **Concluído**.

O que Fazer Depois

Na seção Credenciais do cliente, registre os valores de ID do cliente e Segredo do cliente para quando você configurar o Okta como um provedor OAuth em seu ServiceNow E instâncias do AEM.

Tradução automática

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

Adicione um serviço de provedor OIDC de terceiros ao seu ServiceNow instância para verificar a identidade dos usuários finais.

Antes de Iniciar

Você deve ter configurado o serviço do provedor OIDC de terceiros como um provedor OAuth e registrado seu **ID do cliente** e. **Segredo do cliente** valores. Para obter mais informações, consulte Registre-se ServiceNow Com um provedor OIDC terceirizado.

Função necessária: oauth_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Configure o OAuth para seu ServiceNow instância.
   - Clique em **Novo** , selecione **Configure um provedor OIDC para verificar tokens de ID** E preencha o formulário Registros de aplicações.
   - Selecione um modelo existente para seu provedor OIDC (Okta ou Microsoft Azure) e aceite os valores padrão no formulário Registros de aplicações ou modifique-os.

     Nota:
     Os modelos de provedor OIDC estão disponíveis após o carregamento de dados de demonstração com o plug-in OAuth 2.0. Para obter mais informações, consulte Configure um provedor OAuth OIDC .

Formulário de registros de aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do provedor OAuth.
ID de cliente	ID do cliente que você registrou anteriormente para seu ServiceNow Instância registrada no servidor OIDC de terceiros. . ServiceNow A instância usa o ID do cliente ao solicitar um token de acesso.
Segredo do cliente	Segredo do cliente que você registrou anteriormente para seu ServiceNow Instância registrada no servidor OIDC de terceiros.
Configuração do provedor OAuth OIDC	Provedor OIDC com o qual você registrou seu ServiceNow instância. **Nota:** Selecione o registro da configuração do provedor OIDC ou crie outra configuração, se não estiver disponível, para garantir que **URL de metadados OIDC** o valor do campo está correto e **Declaração do usuário** e. **Campo do usuário** os campos estão mapeados corretamente.

3. Salve as mudanças.
   - Para um modelo existente, clique em **Atualização** .
   - Para um novo modelo, 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.

Configure os detalhes do provedor OIDC no Adobe Experience Manager

Configure os detalhes do provedor OIDC de terceiros em sua instância do Adobe Experience Manager (AEM) para acessar o. ServiceNow componentes como um usuário autenticado.

Antes de Iniciar

Você deve ter configurado o serviço do provedor OIDC de terceiros como um provedor OAuth e registrado seu **ID do cliente** e. **Segredo do cliente** (consulte Registre-se ServiceNow Com um provedor OIDC terceirizado).

Função necessária: Administrador do AEM

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure os detalhes do provedor OIDC no AEM para permitir que os usuários do AEM acessem o. ServiceNow instância como usuários autenticados. Se você não configurar os detalhes do provedor OIDC no AEM, um usuário do AEM será considerado um usuário público ao acessar o. ServiceNow instância.

Procedimento

1. Acesse o console da Web no AEM com um URL no seguinte formato: https://<AEM_hostname>:<AEM_port>/system/console/ConfigMgr .
2. Pesquisar Configuração do OAuth da ServiceNow .
3. Em **Nome** , clique em **Configuração do OAuth da ServiceNow** link.
4. Forneça valores para as definições de configuração.

Definições de configuração do OAuth da ServiceNow

Campo	Descrição
ID do cliente da ServiceNow	ID do cliente que você registrou ao configurar o OAuth para seu ServiceNow instância.
Segredo do cliente da ServiceNow	Segredo do cliente que você registrou ao configurar o OAuth para seu ServiceNow portal.
URL de autenticação do provedor OAuth	Endpoint do servidor de autorização usado para obter o código de autorização. Na estrutura de URL a seguir, substitua o nome do domínio do servidor de autorização do provedor OIDC de terceiros. Exemplo: https://<auth_server_domain>/oauth2/authorize
URL do token de acesso do provedor OAuth	Endpoint do servidor de autenticação usado para trocar o código de autorização para um token de acesso. Na estrutura de URL a seguir, substitua o nome do domínio do servidor de autorização do provedor OIDC de terceiros. Exemplo: https://<auth_server_domain>/oauth2/token
Escopo da solicitação de autorização	Lista de escopos para limitar o acesso de autorização. **Nota:** O valor padrão perfil de e-mail do openid offline_access Funciona para a maioria dos provedores OIDC (por exemplo, Okta).
Propriedade do usuário para	Nome da propriedade do usuário para armazenar o token de atualização de autenticação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
armazenar token de atualização	**Nota:** Uma vez preenchido, este token é usado para obter tokens de acesso para esse usuário em todas as solicitações futuras.

5. Clique em **Salvar**.

Definir configurações de integração para ServiceNow Serviços e componentes no AEM

Você precisa configurar seu ServiceNow Serviços e componentes a serem integrados à sua instância do Adobe Experience Manager (AEM).

Configurações para habilitar o uso de ServiceNow Serviços no AEM

Você pode definir os seguintes tipos de definições de configuração para ServiceNow Serviços no AEM:

- Configurações de autenticação com um provedor OIDC de terceiros (consulte Configure os detalhes do provedor OIDC no Adobe Experience Manager).
- Configurações específicas para ServiceNow(consulte Defina as definições de configuração do OSGi para ServiceNow serviços).
- Configurações do arquivo de log para ServiceNow(consulte Defina as configurações do arquivo de log para ServiceNow Serviços no Adobe Experience Manager).

Configurações para usar ServiceNow Componentes no AEM

Para usar o endpoint da API Conhecimento em sua instância do AEM, você precisa definir a regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada (CORS) em seu ServiceNow instância. Para obter mais informações, consulte Defina uma regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada (CORS) para acessar ServiceNow Endpoints de API do AEM.

Defina as definições de configuração do OSGi para ServiceNow serviços

Defina as definições de configuração do OSGi para ServiceNow serviços usados por ServiceNow Componentes no Adobe Experience Manager (AEM).

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador do AEM

Procedimento

1. Acesse o console da Web no AEM usando um URL no seguinte formato: https://<AEM_hostname>:<AEM_port>/system/console/ConfigMgr .
2. Pesquisar Configuração da ServiceNow .
3. Em **Nome** , clique em **Configuração da ServiceNow** link.
4. Forneça valores para as 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.

Definições de configuração da ServiceNow

Campo	Descrição
URL da instância base	URL completo do seu ServiceNow instância.
Bases de Conhecimento	Identificador do sistema (sys_id) de uma base de conhecimento que contém artigos de conhecimento associados. Para várias entradas, separe as bases de conhecimento com vírgulas. **Nota:** Um valor em branco indica artigos de todas as bases de conhecimento em seu ServiceNow as instâncias podem ser acessadas por um usuário com permissões apropriadas.
Mostrar artigos em todos os idiomas	Opção para mostrar artigos de conhecimento em todos os idiomas para ServiceNow componentes.

5. Clique em **Salvar**.

Defina as configurações do arquivo de log para ServiceNow Serviços no Adobe Experience Manager

Defina as configurações do arquivo de log para ServiceNow Serviços no Adobe Experience Manager (AEM) para gerar logs de depuração para ajudar a identificar problemas no processo de autenticação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do AEM

Procedimento

1. Acesse o console da Web no AEM usando um URL no seguinte formato: https://<AEM_hostname>:<AEM_port>/system/console/ConfigMgr .
2. Navegar até **OSGi** > **Configuração**.
3. PESQUISE e selecione **logs/project-secenow-components.log: informações** .
4. Verifique os valores de campo padrão ou preencha seus próprios valores para uma configuração personalizada.

Definições de configuração do agente de log

Campo	Valor
Nível de Log	Depurar
Arquivo de log	Caminho do ServiceNow arquivo de log.
Padrão de mensagem	Padrão de formato de mensagem para formatar mensagens de log.
Agente	Nome do agente de log para ServiceNow serviços de login.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Valor
Aditividade	Opção para desabilitar o envio de logs para um appender anexado mais alto na hierarquia.

5. Clique em **Salvar**.

Defina uma regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada (CORS) para acessar ServiceNow Endpoints de API do AEM

Defina uma regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada (CORS) em seu ServiceNow Instância para acessar endpoints da REST API da Gestão de conhecimento, API de caso ou API de anexo CSM da sua instância do Adobe Experience Manager (AEM).

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter configurado a API para a qual você está definindo a regra CORS.

- Ative o plug-in da API Conhecimento (sn_km_api) para usar os endpoints da REST API da Gestão de conhecimento para artigos de conhecimento. Para obter mais informações, consulte REST API da Gestão de conhecimento .
- Ative o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) para usar os endpoints da API do caso para casos de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte API do caso .
- Configure o. *glide.rest.attachment_csm_api.allowed_tables*Propriedade do sistema e incluem a tabela Caso [sn_customerservice_case] para usar os endpoints da API de anexo CSM para anexos de caso. Para obter mais informações, consulte API de anexo CSM .

Função necessária: web_service_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Regras CORS**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Regra CORS, preencha os campos.

Formulário Regra CORS

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar sua regra CORS.
API REST	REST API à qual esta regra CORS se aplica. ○ Para artigos de conhecimento, selecione **REST API da Gestão de conhecimento [sn_km_api/knowledge]** . ○ Para casos de atendimento ao cliente, selecione **Caso [sn_customerservice/case]** . ○ Para Anexos de caso, selecione **API de anexo CSM [now/attachment_csm]**
Domínio	Instância do AEM à qual esta regra CORS se aplica.
Idade máxima	Número de segundos para armazenar em cache a sessão do cliente.

Tradução automática

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

4. Na lista relacionada Métodos HTTP, selecione Métodos HTTP para enviar uma solicitação a um provedor de serviços da Web.
   - Para artigos de conhecimento, selecione **OBTER** .
   - Para casos de atendimento ao cliente, selecione **OBTER** , **COLOCAR** , **PUBLICAR** .
   - Para Anexos de caso, selecione **OBTER** , **PUBLICAR** , **EXCLUIR** .
5. Para a API do caso, no **Cabeçalhos expostos** Campo da lista relacionada Cabeçalhos HTTP, insira `X-Total-Count` .
6. Clique em **Enviar**.

Personalizando as cores de ServiceNow Componentes no AEM

Você pode definir a aparência do ServiceNow Componentes no Adobe Experience Manager (AEM) especificando cores para eles.

Como administrador do AEM, você pode modificar as variáveis de cor pré-configuradas para todos os componentes ou usar o. *`InicializeCSS`* Função para personalizar as cores de um componente específico usando uma classe CSS personalizada. Você especifica a classe CSS personalizada para um componente no **Classe CSS personalizada** propriedade. Para obter mais informações, consulte Exibição ServiceNow Artigos de conhecimento em uma página do Adobe Experience Manager e Exibição ServiceNow Casos em uma página do Adobe Experience Manager.

Nota:
Por padrão, o ServiceNow Os componentes são configurados usando os estilos CSS Bootstrap v4.4.1. . Se sua página do AEM usar uma versão de inicialização diferente, o. ServiceNow o estilo de componentes é substituído pelo estilo de página.

Modifique o tema de cor para todos ServiceNow Componentes no AEM

Defina o tema de cor para ServiceNow Todos os componentes no Adobe Experience Manager (AEM) de uma só vez, configurando as variáveis de cor.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador do AEM

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Por padrão, o ServiceNow Os componentes são configurados usando os estilos CSS Bootstrap v4.4.1. . Se sua página do AEM usar uma versão de inicialização diferente, o. ServiceNow o estilo de componentes é substituído pelo estilo de página.

Procedimento

1. Abra o CRXDE Lite no seu navegador .
   Por exemplo, em seu navegador, insira o URL no formato http://<AEM_hostname>:<AEM_port>/crx/DE . O URL padrão do CRXDE Lite é http://localhost:4502/crx/de .
2. Navegar até **apps** > **servicenow-components** > **clientlibs** > **clientlib-common**.
3. Abra o. variáveis.menos arquivo.
4. Configure as variáveis de cor disponíveis para os elementos HTML no ServiceNow 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.

Configurações de variáveis de cor

Configuração de cor	Variável
Conteúdo de texto	texto-color
Hiperlinks	link-color
Cartões de identificação	texto-color do selo
Fundo dos selos	crachá-background-color
Cor primária para ênfase visual	na cor primária
Cor complementar à cor primária, para ênfase visual	cor secundária
Títulos do componente	título-color
Texto do botão primário	primary-btn-text-color
Fundo do botão primário	em primary-btn-bkg-color
Texto do botão secundário	secondary-btn-text-color
Fundo do botão secundário	em secondary-btn-bkg-color

Nota:
Especifique uma cor para uma variável de uma das seguintes maneiras:

- Nome da cor

  Por exemplo, `vermelho`

- Valor HEX

  Por exemplo, `FF000`

- Valor RGB

  Por exemplo, `rgb (255,0,0)`

- *`var`* função

  Use a função var para especificar uma propriedade personalizada para uma cor. Por exemplo, `var(--cinza-escuro)` .

5. No menu CRXDE Lite, clique em **Salvar tudo** Para salvar as mudanças no servidor AEM.

Modifique o tema de cor de um ServiceNow Componente no AEM

Substitua o tema de cor de um ServiceNow Componente no Adobe Experience Manager (AEM) usando *`inicialize`* função.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador do AEM

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As variáveis de cor especificadas no variáveis.menos os arquivos são aplicados a todos ServiceNow Componentes no AEM. Você pode substituir as cores padrão de um componente específico definindo as variáveis de cor para o componente no *`InicializeCSS`* 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.

Nota:
Por padrão, o ServiceNow Os componentes são configurados usando os estilos CSS Bootstrap v4.4.1. . Se sua página do AEM usar uma versão de inicialização diferente, o. ServiceNow o estilo de componentes é substituído pelo estilo de página.

Procedimento

1. Abra o CRXDE Lite no seu navegador .
   Por exemplo, em seu navegador, insira o URL no formato http://<AEM_hostname>:<AEM_port>/crx/DE . O URL padrão do CRXDE Lite é http://localhost:4502/crx/de .
2. Navegar até **apps** > **servicenow-components** > **clientlibs** > **clientlib-common**.
3. Abra o. variáveis.menos arquivo.
4. Especifique `InicializeCSS` função para um componente no formato `<component_type>;<class_name>;<color_variable_1>;<color_variable_2>;<color_variable_n>` .
   - Component_type: O tipo do componente no qual você deseja aplicar o tema de cor personalizado, por exemplo, articllist, articleview, casecards, e assim por diante.
   - Class_name: A classe CSS personalizada que você insere no **Classe CSS personalizada** propriedade do seu componente.
   - Color_variable_1, color_variable_2, color_variable_n: As variáveis de cor especificadas para os elementos HTML em um componente. Para obter mais informações, consulte Configurações de variáveis de cor tabela.

   Use o código de amostra a seguir como referência para estilo de cor no nível do componente.

```
.initialize(@componentType:articlelist;@className:now-article-list;@text-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@title-color:magenta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:articleview; @className:now-article-view;@text-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:casecards; @className:now-case-cards;
 @text-color:red;@link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@title-color:magenta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caselist; @className:now-case-list; @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:black;);
.initialize(@componentType:searchbox; @className:now-search-box; @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:black;);
.initialize(@componentType:searchresults;@className:now-search-results;@text-color:gray;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@title-color:magenta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caseview;@className:now-case-view;@text-color:red;@link-color:orange;@primary-color:green;@secondary-color:indigo;@primary-btn-text-color:blue;@primary-btn-bkg-color:white;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:blue;);
.initialize(@componentType:createcase;@className:now-create-case;@text-color:red;@link-color:orange;@primary-color:green;@secondary-color:indigo;@primary-btn-text-color:blue;@primary-btn-bkg-color:white;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:blue;)
```

5. No menu CRXDE Lite, clique em **Salvar tudo** Para salvar as mudanças no servidor AEM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Páginas no Adobe Experience Manager

Use as páginas fornecidas no ServiceNow Adobe Experience Manager (AEM) como referência para organizar seus sites baseados no AEM e fornecer uma experiência do usuário consistente.

Uma página do AEM hospeda contêineres que, por sua vez, contêm componentes. Ao manipular o layout da página e os componentes dentro dela, você pode criar uma experiência do usuário consistente.

Por padrão, ServiceNow Sites e páginas não podem ser acessados por usuários públicos, que são usuários anônimos do AEM que não estão conectados. Para obter informações sobre como publicá-los e disponibilizá-los para usuários anônimos do AEM, consulte o tópico de documentação da Adobe Publicando páginas .

ServiceNow Página no AEM para artigos de conhecimento

A tabela a seguir mostra as páginas padrão disponíveis no ServiceNow AEM e os componentes de conhecimento disponíveis nessas páginas.

ServiceNow Páginas no AEM para artigos de conhecimento

Página	Descrição	Componentes de conhecimento na página
Pesquisa de artigos da ServiceNow	Página de referência para exibir os resultados da pesquisa de artigos de conhecimento.	• Caixa de pesquisa • Resultados de pesquisa
Exibição de artigo da ServiceNow	Página de referência para exibir um artigo de conhecimento.	Exibição do artigo
Lista de artigos da ServiceNow	Página de referência para navegar e pesquisar artigos de conhecimento.	• Caixa de pesquisa • Lista de artigos (uma de cada para artigos em destaque e as listas de artigos mais vistos)

ServiceNow Página no AEM para casos de atendimento ao cliente

A tabela a seguir mostra as páginas padrão disponíveis no ServiceNow AEM e os componentes do caso disponíveis nessas páginas.

ServiceNow Páginas no AEM para casos de atendimento ao cliente

Página	Descrição	Componentes do caso na página
Criar caso da ServiceNow	Página de referência para criar um caso de atendimento ao cliente.	Novo Caso
Exibição de Caso da ServiceNow	Página de referência para exibir um caso de atendimento ao cliente.	Exibição de caso
Lista de casos da ServiceNow	Página de referência para pesquisar e pesquisar casos de atendimento ao cliente.	Lista de casos

Tradução automática

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

ServiceNow Página inicial no AEM

A tabela a seguir mostra a página inicial padrão disponível no ServiceNow AEM e os componentes de conhecimento e caso disponíveis nesta página.

ServiceNow Página inicial no AEM

Página	Descrição	Componentes da ServiceNow na página
Página inicial da ServiceNow	Página de referência para navegar e pesquisar artigos de conhecimento e criar um caso.	• Lista de artigos • Caixa de pesquisa • Cartões do caso

Exibição ServiceNow Artigos de conhecimento em uma página do Adobe Experience Manager

Use os componentes de conhecimento disponíveis no Adobe Experience Manager (AEM) para acessar bases de conhecimento do ServiceNow E exiba artigos de conhecimento associados em um site baseado no AEM.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in da API Conhecimento (sn_km_api) para usar os endpoints da REST API da Gestão de conhecimento para artigos de conhecimento. Para obter mais informações, consulte REST API da Gestão de conhecimento .
- Defina a regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada (CORS) para acessar a API de conhecimento da sua instância do AEM. Para obter mais informações, consulte Defina uma regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada (CORS) para acessar ServiceNow Endpoints de API do AEM.

Função necessária: Autor do AEM

Procedimento

1. Faça login na sua instância do AEM.
2. Abra sua página do AEM em Modo de edição .
3. Abra o. navegador de componentes .
4. Em **Todos** , selecione **ServiceNow** .
5. Arraste um componente para a posição necessária na página.

> **Nota:**
> Se os componentes não estiverem disponíveis, atualize a configuração do modelo para incluir os componentes de conhecimento. Além disso, você deve modificar as propriedades do modelo de site e adicionar cada componente do artigo de conhecimento à lista de componentes permitidos.

6. Abra o. caixa de diálogo do componente para edição .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Por padrão, os componentes de conhecimento no modo Editar de uma página no AEM não podem ser acessados por usuários públicos, que são usuários anônimos do AEM que não estão conectados. Para mudar o comportamento padrão, você deve habilitar **Público** propriedade para cada componente de conhecimento.

7. Defina as propriedades do componente Resultados da pesquisa para exibir resultados da pesquisa de conhecimento que incluem uma lista de artigos de conhecimento das bases de conhecimento no ServiceNow instância.

Propriedades do componente Resultados da pesquisa

Propriedade	Descrição
Público(a)	Opção para tornar o conteúdo do componente visível para usuários públicos. Quando selecionado, os artigos de conhecimento disponíveis para usuários não autenticados incluídos no componente ficam disponíveis para todos os usuários, incluindo usuários públicos.
Bases de Conhecimento	Identificador do sistema (sys_id) de uma base de conhecimento que contém artigos de conhecimento associados. Clique em **Adicionar campo** e insira o sys_id de uma base de conhecimento. Você pode adicionar várias entradas. **Nota:** Se você não adicionar um valor, as bases de conhecimento das definições de configuração do OSGi serão usadas para ServiceNow componentes.
Idioma	Habilita a exibição de resultados de pesquisa de artigos de conhecimento em diferentes idiomas. Selecione uma das seguintes opções. ○ **Selecione Configuração do ServiceNow OSGi** : Artigos de conhecimento são exibidos no idioma configurado na configuração do OSGi para ServiceNow componentes. Este valor é selecionado por padrão. ○ **Restringir ao idioma do portal** : Artigos de conhecimento são exibidos no idioma configurado no site do AEM. ○ **Todos os idiomas** : Artigos de conhecimento são exibidos em todos os idiomas.
Parâmetro de pesquisa	Chave de parâmetro para a consulta de pesquisa. Exemplo: `kb_query`
Campos secundários	Metadados de um artigo de conhecimento que aparecem com o artigo. Os metadados incluem informações como o autor, a data em que o artigo foi atualizado pela última vez e a data em que o artigo foi exibido pela última vez. Para várias entradas, separe os campos por vírgulas. Exemplo: `sys_view_count,sys_updated_on,rating`
Contagem de resultados de pesquisa	Número máximo de artigos incluídos na lista de resultados da 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.

Propriedade	Descrição
	Use os ícones de incremento ou diminuição para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir manualmente um valor. O valor deve ser maior que 1 .
URL da página do artigo	URL relativa da página do artigo para redirecionar. Exemplo: /Content/NOWApp/now_article_view.html
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Personalizando as cores de ServiceNow Componentes no AEM.

8. Defina as propriedades do componente Caixa de pesquisa para exibir uma caixa de pesquisa para que os usuários insiram texto de pesquisa e encontrem artigos de conhecimento no ServiceNow instância correspondente ao texto de pesquisa.

Nota:
Acionar uma pesquisa do componente Caixa de pesquisa leva ao componente Resultados da pesquisa.

Propriedades do componente da caixa de pesquisa

Propriedade	Descrição
Público(a)	Opção para tornar o conteúdo do componente visível para usuários públicos. Quando selecionado, os artigos de conhecimento disponíveis para usuários não autenticados incluídos no componente ficam disponíveis para todos os usuários, incluindo usuários públicos.
Espaço reservado	Texto de dica exibido na caixa de pesquisa para fornecer informações sobre o que os usuários podem pesquisar ou condições para o texto de pesquisa. Exemplo: Pesquisar (mínimo de três caracteres)
Bases de Conhecimento	Identificador do sistema (sys_id) de uma base de conhecimento que contém artigos de conhecimento associados. Clique em **Adicionar campo** e insira o sys_id de uma base de conhecimento. Você pode adicionar várias entradas. **Nota:** Se você não adicionar um valor, as bases de conhecimento das definições de configuração do OSGi serão usadas para ServiceNow componentes.
Idioma	Habilita a exibição de artigos de conhecimento em diferentes idiomas na caixa de pesquisa. Selecione uma das seguintes opções. ○ **Selecione Configuração do ServiceNow OSGi** : Artigos de conhecimento são exibidos no idioma configurado na configuração do OSGi para ServiceNow componentes. Este valor é selecionado por padrão.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	○ **Restringir ao idioma do portal** : Artigos de conhecimento são exibidos no idioma configurado no site do AEM. ○ **Todos os idiomas** : Artigos de conhecimento são exibidos em todos os idiomas.
URL da página de pesquisa	URL relativa da página de pesquisa para a qual redirecionar. Exemplo: /Content/NOWApp/now_article_search.html
Parâmetro de pesquisa	Chave de parâmetro para a consulta de pesquisa. Exemplo: `kb_query`
Autocompletável	Opção para habilitar a pesquisa autocompletável.
Contagem de resultados de pesquisa autocompletável	Número máximo de artigos a serem incluídos na lista de resultados da pesquisa autocompletável. Use os ícones de incremento ou diminuição para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir manualmente um valor. O valor deve ser maior que 1 .
URL da página do artigo	URL relativa da página do artigo para redirecionar. Exemplo: /Content/NOWApp/now_article_view.html
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Personalizando as cores de ServiceNow Componentes no AEM.

9. Defina as propriedades do componente Exibição de artigo para exibir artigos de conhecimento e seus anexos, se disponíveis, de um ServiceNow instância.

Propriedades do componente de Exibição de artigo

Propriedade	Descrição
Público(a)	Opção para tornar o conteúdo do componente visível para usuários públicos. Quando selecionado, os artigos de conhecimento disponíveis para usuários não autenticados incluídos no componente ficam disponíveis para todos os usuários, incluindo usuários públicos.
Parâmetro do artigo	Nome do parâmetro de consulta de URL do número do artigo. Exemplo: `kb_article`
Campos secundários	Metadados de um artigo de conhecimento que aparecem com o artigo. Os metadados incluem informações como o autor, a data em que o artigo foi atualizado pela última vez e a data em que o artigo foi exibido pela última vez. Para várias entradas, separe os campos por vírgulas. Exemplo: `sys_view_count,sys_updated_on,rating`
Parâmetro de idioma	Nome do parâmetro de consulta de URL que contém o idioma solicitado para um artigo de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Exemplo: `kb_lang`
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Personalizando as cores de ServiceNow Componentes no AEM.

10. Defina as propriedades do componente Lista de artigos para exibir uma lista de artigos de conhecimento, dependendo dos critérios da lista.

Propriedades do componente da lista de artigos

Propriedade	Descrição
Público(a)	Opção para tornar o conteúdo do componente visível para usuários públicos. Quando selecionado, os artigos de conhecimento disponíveis para usuários não autenticados incluídos no componente ficam disponíveis para todos os usuários, incluindo usuários públicos.
Título	Título correspondente à lista de artigos que aparece como o cabeçalho do componente. Exemplo: `Artigos mais vistos`
Bases de Conhecimento	Identificador do sistema (sys_id) de uma base de conhecimento que contém artigos de conhecimento associados. Clique em **Adicionar campo** e insira o sys_id de uma base de conhecimento. Você pode adicionar várias entradas. **Nota:** Se você não adicionar um valor, as bases de conhecimento das definições de configuração do OSGi serão usadas para ServiceNow componentes.
Idioma	Habilita a exibição de um artigo de conhecimento em diferentes idiomas ao exibir o artigo. Selecione uma das seguintes opções. ○ **Selecione Configuração do ServiceNow OSGi** : Artigos de conhecimento são exibidos no idioma configurado na configuração do OSGi para ServiceNow componentes. Este valor é selecionado por padrão. ○ **Restringir ao idioma do portal** : Artigos de conhecimento são exibidos no idioma configurado no site do AEM. ○ **Todos os idiomas** : Artigos de conhecimento são exibidos em todos os idiomas.
Campos secundários	Metadados de um artigo de conhecimento que aparecem com o artigo. Os metadados incluem informações como o autor, a data em que o artigo foi atualizado pela última vez e a data em que o artigo foi exibido pela última vez. Para várias entradas, separe os campos por vírgulas. Exemplo: `sys_view_count,sys_updated_on,rating`
Critério	Lista de critérios para a lista de artigos de conhecimento. Selecione 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.

Propriedade	Descrição
	○ **Em destaque** : Lista de artigos de conhecimento em destaque com base nas palavras-chave configuradas no *glide.knowman.default_keyword*propriedade. Para obter informações sobre artigos em destaque, consulte Adicione um artigo de conhecimento ao conteúdo em destaque e. Propriedades de conhecimento . ○ **Mais visualizados** : Lista de artigos de conhecimento com mais exibições.
Contagem de artigos	Número máximo de artigos a serem incluídos na lista de artigos. Use os ícones de incremento ou diminuição para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir manualmente um valor. O valor deve ser maior que `1` .
URL da página do artigo	URL relativa da página do artigo para redirecionar. Exemplo: /Content/NOWApp/now_article_view.html
Ocultar componente quando vazio	Opção para ocultar o componente quando não houver artigos de conhecimento a serem exibidos.
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Personalizando as cores de ServiceNow Componentes no AEM.

Exibição ServiceNow Casos em uma página do Adobe Experience Manager

Componentes de caso de uso disponíveis no Adobe Experience Manager (AEM) para acessar casos de atendimento ao cliente do ServiceNow E exibi-los em um site baseado no AEM.

Antes de Iniciar

Defina a regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada (CORS) para acessar a API de caso e a API de anexo CSM da sua instância do AEM. Para obter mais informações, consulte Defina uma regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada (CORS) para acessar ServiceNow Endpoints de API do AEM.

Função necessária: Autor do AEM

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A REST API do caso permite criar, recuperar e atualizar registros de caso de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte API do caso .

A API de anexo CSM permite carregar, baixar e remover anexos associados a casos de atendimento ao cliente e recuperar metadados de anexo. Para obter mais informações, consulte API de anexo CSM .

Procedimento

1. Faça login na sua instância do AEM.
2. Abra sua página do AEM em Modo de edição .
3. Abra o. navegador de componentes .
4. Em **Todos** , selecione **ServiceNow** .
5. Arraste um componente para a posição necessária na página.

Tradução automática

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

Nota:
Se os componentes não estiverem disponíveis, atualize a configuração do modelo para incluir os componentes do caso. Além disso, você deve modificar as propriedades do modelo de site e adicionar cada componente de caso à lista de componentes permitidos.

6. Abra o. caixa de diálogo do componente para edição .

Nota:
Os componentes do caso no modo Editar de uma página no AEM podem ser acessados por todos os usuários, incluindo usuários públicos. Usuários públicos são usuários anônimos do AEM que não estão conectados.

7. Defina as propriedades do componente Cartões de caso para exibir todos os casos de atendimento ao cliente em aberto do seu ServiceNow instância como cartões de coluna.

Propriedades do componente Cartões de caso

Propriedade	Descrição
Título	Título deste componente que aparece na página do AEM.
Parâmetros de rótulo	Parâmetros de rótulo separados por vírgulas para colunas da tabela Caso [sn_customerservice_case]. Cada parâmetro é especificado no formato *rótulo* : *coluna* . Onde *rótulo* é exibido no componente e. *coluna* É o nome de uma coluna da tabela Caso [sn_customerservice_case]. Exemplo: Número: Número, Prioridade: Prioridade, Produto: Produto
URL da página da lista de casos	URL relativa da página da lista de casos para a qual redirecionar. Exemplo: /content/servicenow/en/now_case_list.html
URL da página de exibição do caso	URL relativa da página de exibição do caso para redirecionar. Exemplo: /content/servicenow/en/now_case_view.html
Ocultar componente para nenhum caso	Opção para ocultar o componente quando não houver casos a serem exibidos.
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Personalizando as cores de ServiceNow Componentes no AEM.

8. Defina as propriedades do componente Novo caso para que os usuários criem um caso de atendimento ao cliente em seu ServiceNow Da sua página do AEM.

Novas propriedades do componente do caso

Propriedade	Descrição
Título	Título deste componente que aparece na página do AEM.
Rótulo de descrição resumida	Rótulo do campo para inserir uma breve descrição do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Rótulo de descrição	Rótulo do campo para inserir uma descrição do caso.
Rótulo do produto	Parâmetros separados por ponto e vírgula para definir o rótulo e o texto de espaço reservado para a lista de produtos.
Rótulo do ativo	Parâmetros separados por ponto e vírgula para definir o rótulo e o texto de espaço reservado para a lista de ativos
Número de itens de lista	Número máximo de itens a serem incluídos nas listas de produtos e ativos. Use os ícones de incremento ou diminuição para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir manualmente um valor. O valor deve ser maior que `1` .
Mostrar ativos	Opção para exibir a lista de ativos no componente.
URL da página da lista de casos	URL relativa da página da lista de casos para a qual redirecionar. Exemplo: /content/servicenow/en/now_case_list.html
URL da página de exibição do caso	URL relativa da página de exibição do caso para redirecionar. Exemplo: /content/servicenow/en/now_case_view.html **Nota:** Você precisa inserir um valor para esta propriedade para navegar até a página de exibição do caso na janela Caso criado.
Limite de tamanho do arquivo de anexo em MB	Limite de tamanho máximo para um arquivo de anexo que pode ser adicionado a um caso.
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Personalizando as cores de ServiceNow Componentes no AEM.

9. Defina as propriedades do componente Exibição de caso para exibir casos de atendimento ao cliente e quaisquer comentários e anexos, se disponíveis, de um ServiceNow instância.

Propriedades do componente de Exibição de caso

Propriedade	Descrição
Parâmetro de caso	Nome do parâmetro de consulta de URL para o número do caso. Exemplo: `case_no`
Parâmetros de rótulo	Parâmetros de rótulo separados por vírgulas para colunas da tabela Caso [sn_customerservice_case]. Cada parâmetro é especificado no formato *`rótulo`* : *`coluna`* . Onde *`rótulo`* é exibido no componente e. *`coluna`* É o nome de uma coluna da tabela Caso [sn_customerservice_case]. Exemplo: Número: Número, Prioridade: Prioridade, Produto: Produto
Contagem de atividades	Número máximo de atividades, como comentários e anexos, a serem exibidos na guia Atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Use os ícones de incremento ou diminuição para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir manualmente um valor. O valor deve ser maior que `1`.
Limite de tamanho do arquivo de anexo em MB	Limite de tamanho máximo para um arquivo de anexo que pode ser adicionado a um caso. Use os ícones de incremento ou diminuição para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir manualmente um valor. O valor deve ser maior que `1`.
URL da página do artigo	URL relativa da página do artigo para redirecionar. Exemplo: /content/servicenow/en/now_article_view.html **Nota:** Se um link de artigo estiver incluído em um caso, você precisará inserir um valor para esta propriedade para navegar até a página de exibição do artigo de conhecimento do caso.
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Personalizando as cores de ServiceNow Componentes no AEM.

10. Defina as propriedades do componente da Lista de casos para exibir uma lista de casos de atendimento ao cliente.

Propriedades do componente da Lista de casos

Propriedade	Descrição
Título	Título deste componente que aparece na página do AEM.
Parâmetros de rótulo	Parâmetros de rótulo separados por vírgulas para colunas da tabela Caso [sn_customerservice_case]. Cada parâmetro é especificado no formato *`rótulo`* : *`coluna`* . Onde *`rótulo`* é exibido no componente e. *`coluna`* É o nome de uma coluna da tabela Caso [sn_customerservice_case]. Exemplo: Número: Número, Prioridade: Prioridade, Produto: Produto
Contagem de casos	Número máximo de casos a serem exibidos no componente. Use os ícones de incremento ou diminuição para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir manualmente um valor. O valor deve ser maior que `1`. O valor máximo que você pode inserir para este campo é 50.
Mostrar Criar caso	Opção para exibir o botão para criar um caso no componente.
Rótulo do botão Criar caso	Rótulo do botão para criar um caso.
URL da página de	URL relativa da página de criação de caso para redirecionar. Exemplo: /content/servicenow/en/now_case_create.html

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
criação de caso	
URL da página de exibição do caso	URL relativa da página de exibição do caso para redirecionar. Exemplo: /content/servicenow/en/now_case_view.html
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Personalizando as cores de ServiceNow Componentes no AEM.

Integração com Computer Telephony Integration (CTI)

Integrar Customer Service Management Com Computer Telephony Integration (CTI). Esta integração permite que a aplicação Atendimento ao cliente ofereça suporte a chamadas telefônicas de entrada e saída.

Começando com Yokohamaversão, O plug-in Computer Telephony Integration (CTI) está sendo preparado para descontinuação futura. 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.

Os agentes de atendimento ao cliente podem fazer o seguinte com o CTI:

- Fazer uma chamada para um número de telefone.
- Receber uma chamada de um número de telefone ou de outro usuário no sistema.
- Transfira uma chamada para outro usuário no sistema.
- Colocar uma chamada no mudo.
- Defina o status de disponibilidade.

CTI não requer nenhuma função de usuário específica, exceto a função de usuário do OpenFrame (sn_openframe_user). As funções são baseadas na aplicação que usa CTI.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Computer Telephony Integration
- Fluxos de trabalho de integração de telefonia por computador

Visão geral do OpenFrame

O OpenFrame fornece uma estrutura de comunicação que os agentes de atendimento ao cliente usam para fazer e receber chamadas de clientes.

Funções de usuário do OpenFrame

A janela OpenFrame está disponível para agentes que pertencem a um dos grupos de usuários especificados na configuração do OpenFrame e com qualquer uma das seguintes funções:

- sn_openframe_user
- sn_customerservice_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.

- sn_customerservice.consumer_agent
- administrador

Sobre o OpenFrame

Use OpenFrame para integrar sistemas de telefonia ao ServiceNow AI Platform®. Use a API OpenFrame para se comunicar entre ServiceNow AI Platform E o domínio aberto na janela OpenFrame.

O OpenFrame inclui estes componentes:

- TopFrame, A ServiceNow aplicação.
- OpenFrame API, que é originada da aplicação do parceiro. Esta API se comunica com o TopFrame e controla os recursos visuais do OpenFrame.

  O local da API é https://[servicenow instance]/scripts/openframe/1,0.5/openFrameAPI.min.js . Esta versão minimizada inclui outras bibliotecas necessárias e deve ser usada para integração.

  Para referência de API, você pode usar a versão não minimizada: https://[servicenow instance]/scripts/openframe/1,0.5/openFrameAPI.js . Esta versão não pode ser usada diretamente para fins de integração.

Nota:

- Para permanecer atualizado com referência à biblioteca OpenFrame, use o seguinte URI de recurso: https://[servicenow instance]/scripts/openframe/latest/openFrameAPI.min.js .
- Para integrar o softphone ao ServiceNow AI Platform Usando o OpenFrame, adicione os URLs de terceiros dos serviços de telefonia na seguinte propriedade: `glide.ui.concourse.onmessage_enforce_same_origin_whitelist`. Para obter mais informações, consulte, Propriedades do sistema disponíveis e Habilitar lista de permissões de URL para comunicação de iframe de origem cruzada Em Configurações de proteção de segurança da instância.

Usando a janela OpenFrame

O OpenFrame fornece suporte para conversas telefônicas integradas e contextuais, incluindo:

- Identificação de contexto: As chamadas recebidas maximizam a janela OpenFrame e exibem detalhes sobre o chamador, incluindo a conta, o nome do contato ou do consumidor e o número de telefone.
- Links para formulários: Use o openFrameAPI (openServiceNowForm) para criar links para formulários. Quando uma chamada de entrada é recebida, um agente pode selecionar o número da conta, contato, consumidor ou caso na janela OpenFrame para abrir o registro correspondente.
  - No Espaço do agente, os registros são abertos em uma guia primária ou subguia, dependendo da configuração da guia.
  - Na interface da plataforma, os registros são abertos no TopFrame (ou seja, a página atual).
- Recurso Selecionar para chamar: Clique nos campos de número de telefone para fazer uma chamada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Espaço do agente, os agentes podem selecionar campos de número de telefone em formulários e no componente da faixa de opções Cliente 360 para fazer uma chamada.
- Na interface da plataforma, os agentes podem selecionar o ícone de telefone ao lado de **Contato** ou **Consumidor** campos.
  - Se um contato ou consumidor tiver um número de telefone, a chamada será feita para esse número.
  - Se um contato ou consumidor tiver mais de um número de telefone, uma caixa de diálogo exibirá os números disponíveis. Selecione um número para fazer a chamada.

• Ações da janela OpenFrame:

Ações da janela OpenFrame

Ação do usuário	Descrição
Abra a janela	No Espaço do agente, selecione o ícone de telefone: ○ Na barra de navegação. ○ Ao lado de **Contato** ou **Consumidor** Campos no formulário Caso. Na interface da plataforma, selecione o ícone de telefone: ○ No quadro da faixa. ○ Ao lado de **Contato** ou **Consumidor** Campos no formulário Caso. Com a função de administrador, você pode configurar o ícone de telefone. Para obter mais informações, consulte Integração de CTI com o formulário de caso .
Oculte a janela	Selecione **X** No cabeçalho da janela OpenFrame. **Nota:** A janela OpenFrame permanece sobre outros formulários ou páginas até que esteja oculta.
Expandir ou recolher a janela	Selecione **/ -** Botões no cabeçalho da janela OpenFrame (se **Habilitar exibição recolhida** está definido como **Verdadeiro** Na configuração OpenFrame). **Nota:** Quando recolhido, os agentes ainda podem acessar ações de controle de chamadas.
Mova a janela	Selecione e arraste o cabeçalho da janela OpenFrame.

Usando OpenFrame em Espaço configurável do CSM

Em Espaço configurável do CSM, 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.

- Integre o OpenFrame ao Gestão de interações Registros de interação e do sistema (IMS). Isso permite que os agentes gerenciem o ciclo de vida da interação telefônica.
- Use o recurso de controle de voz nativo do Componente de controle de interações (ICC) plug-in a ser integrado ao canal de voz do contact center. Você precisaria habilitar isso no Espaço configurável do CSM para gerenciar o canal de voz. Para obter mais informações, consulte Componente de controles de interação e Componente de controle de interações (ICC) recursos de chamada.

Criando uma configuração OpenFrame

Com a função de administrador, você pode criar ou modificar uma configuração do OpenFrame. Esta configuração armazena informações sobre as configurações da janela OpenFrame, incluindo:

- A altura e a largura da janela.
- O ícone, o título e a legenda exibidos no cabeçalho da janela.
- Usuários e grupos que têm acesso à janela.

Tópicos relacionados

OpenFrameAPI - Cliente

Componente de controles de interação

O componente de controles de interação (ICC) é um componente que permite uma interface de controles de chamada nativa integrada ao Espaço do agente.

- Crie contexto de estado no OpenFrame para ler o estado de chamada ociosa e ativa
- Crie o contexto de estado no OpenFrame para ler o estado da transferência
- Forneça parâmetros de área restrita do iframe para permitir o acesso do iframe aos recursos de segurança e para habilitar restrições adicionais do iframe
- Crie uma implementação de ponto de extensão para ocultar o painel de conversa quando a transcrição em tempo real estiver ativada/desativada
- Crie uma implementação de ponto de extensão para criar e obter segmentos de log de telefone
- Implementar Clicar para Discar no Espaço CSM com ICC habilitado
- Evento sísmico emitido para o shell do Polaris por meio do componente de chamada ativa quando qualquer ação clicada relacionada ao componente de transferência
- A tela pop-up para interação deve estar disponível no Teclado de discagem e na chamada de saída de clique para chamar
- sn_openframe.create_interaction será ignorado ao usar o ICC. Todas as chamadas de entrada e saída terão interações criadas.

Usar Componente de controle de interações (ICC) E OpenFrame para integração com o canal de voz para contact centers. Para obter mais informações, consulte Componente de controle de interações (ICC) para chamadas de voz.

Fluxos de trabalho de integração de telefonia por computador

Computer Telephony Integration (CTI) permite que os agentes de atendimento ao cliente façam e recebam chamadas telefônicas em aplicações 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.

Os fluxos de trabalho de amostra a seguir mostram como o CTI pode ser integrado ao Sistema de gestão de interação (IMS) e ao OpenFrame (OF) para oferecer suporte a chamadas telefônicas de saída e de entrada.

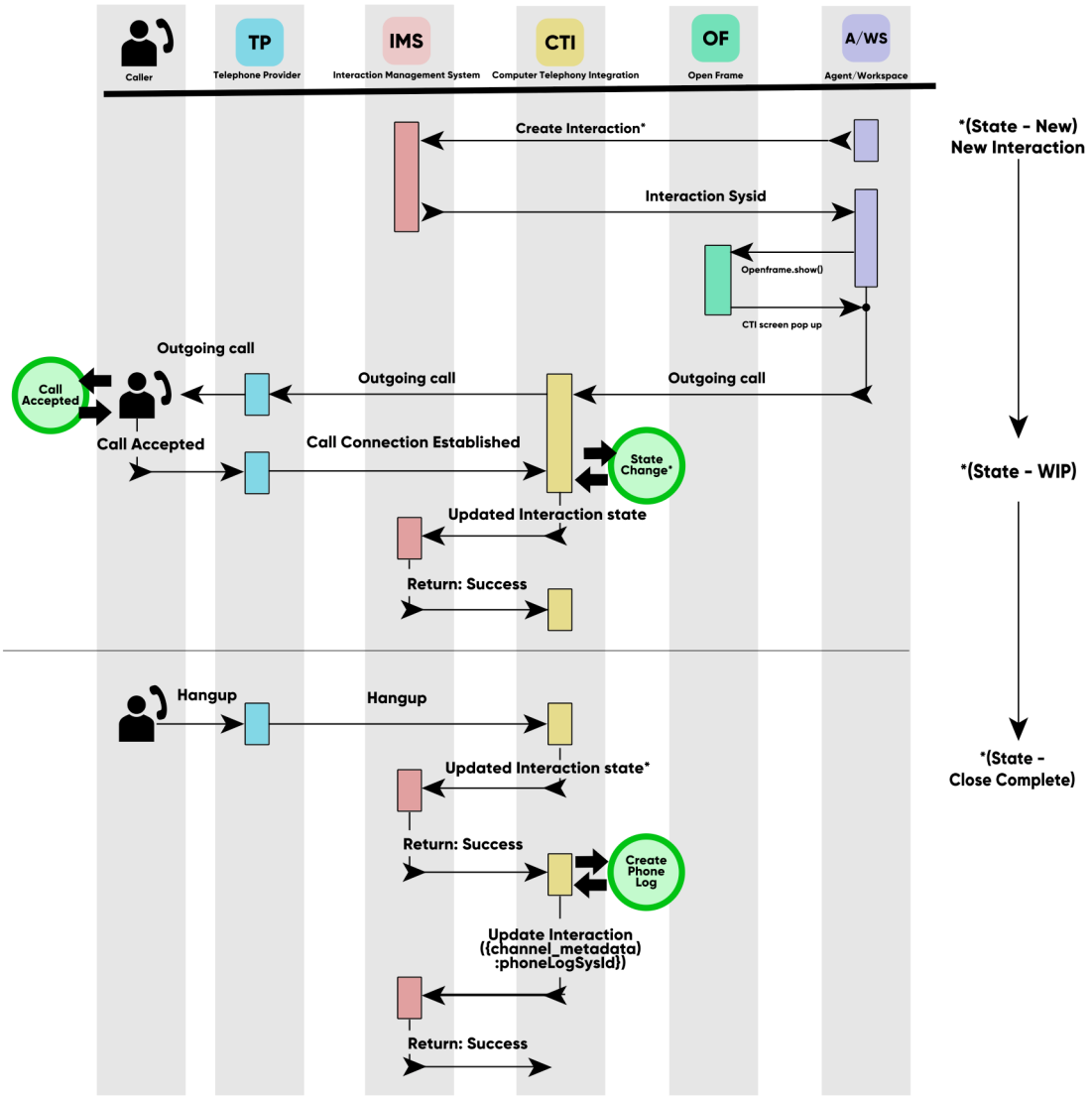
Integração de CTI para chamada de saída

O fluxo de trabalho a seguir descreve a sequência lógica de ações quando uma chamada de saída é acionada usando a janela OpenFrame.

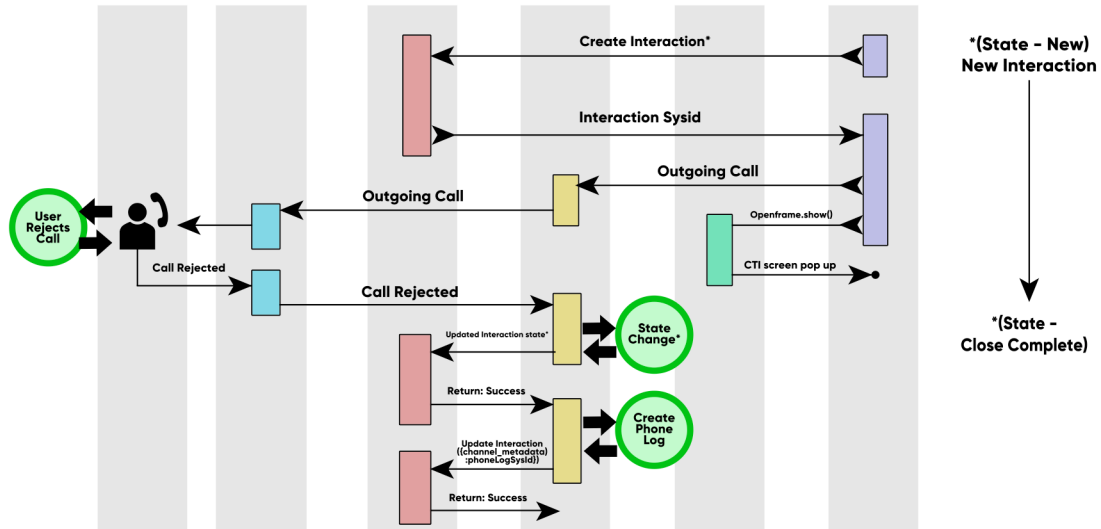
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CTI Integration - Outgoing Call Success Path



Reject/Busy Path

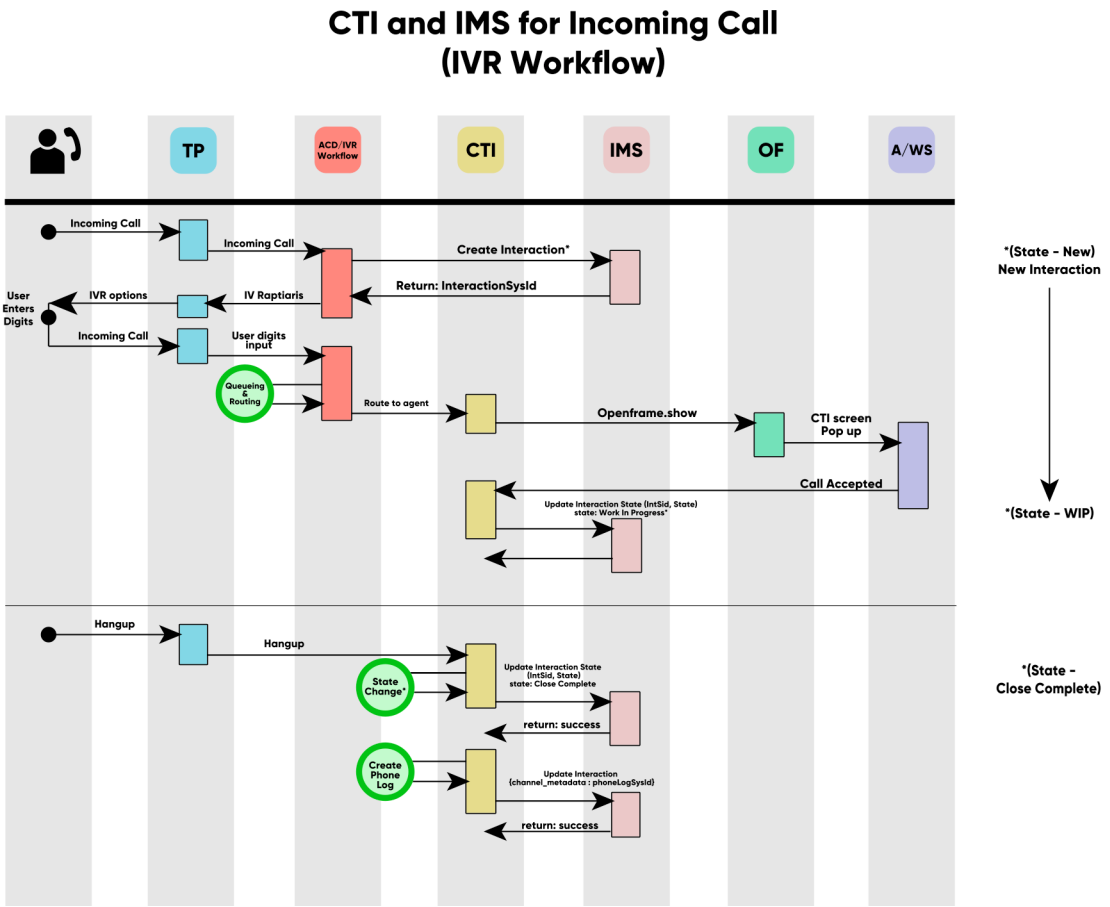


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de CTI para chamada de entrada

O fluxo de trabalho a seguir descreve a sequência lógica de ações quando uma chamada de entrada é recebida usando a janela OpenFrame.

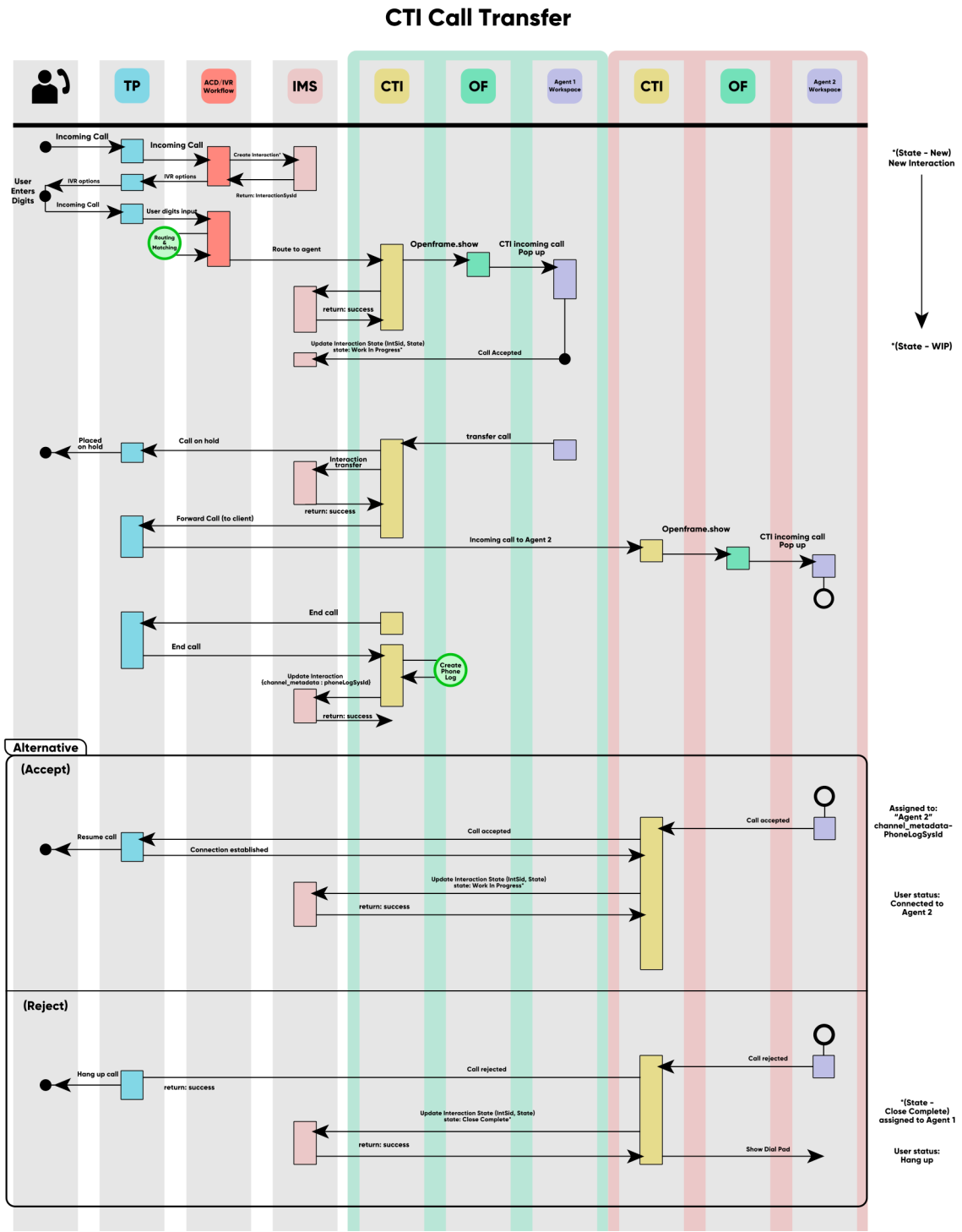


Integração de CTI para transferir chamada

O fluxo de trabalho a seguir descreve a sequência lógica de ações quando uma chamada de entrada é transferida para um 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.

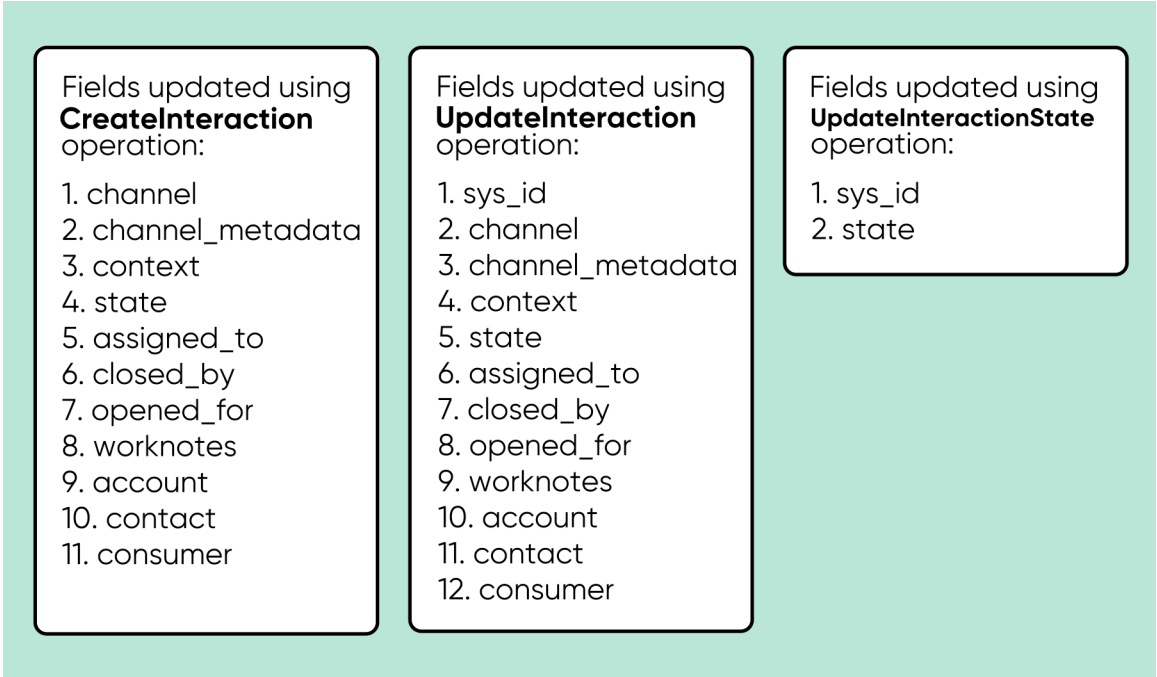


Operações de interações de chamada de CTI

A integração de CTI com o IMS e DO usa o. `OpenframeInteractionUtility` script. Você pode usar `CreateOrUpdateInteractionForOpenframe` método do script do utilitário para criar uma interação. Para obter mais informações sobre como criar interação usando APIs, consulte API de Gestão de interações .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Implementação de demonstração de CTI

Use a implementação de demonstração de CTI para testar o canal de comunicação telefônica entre agentes de atendimento ao cliente e clientes externos em uma instância de não produção.

Começando com Yokohamaversão, O plug-in Computer Telephony Integration (CTI) está sendo preparado para descontinuação futura. 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.

O plug-in CTI Softphone habilita funções de softphone e capacidades de call center. Este plug-in fornece integração entre a plataforma ServiceNow e o serviço Twilio Voice usando a aplicação Notify. Este plug-in pode ser ativado a qualquer momento após a ativação do Notify.

O plug-in CTI Softphone inclui uma configuração OpenFrame, chamada CTI. Esta configuração especifica as configurações necessárias da janela do OpenFrame, bem como a URL a ser iniciada no OpenFrame.

Nota:
A configuração de CTI incluída não tem **Padrão** campo habilitado. Você deve habilitar este campo para usar a configuração de CTI como padrão.

Configure a demonstração de CTI

Para que o canal de comunicação telefônica entre agentes de atendimento ao cliente e clientes externos possa ser usado, o Notify, CTI Softphone Customer Service Management E os plug-ins Openframe devem ser ativados e configurados, e uma conta do Twilio Voice deve ser configurada.

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. Ativar Notify (com.snc.notify).
2. Configure uma conta do Twilio Voice.
   Você pode criar uma conta em https://www.twilio.com .
3. Configurar Notify Com Twilio .
4. Ativar o plug-in CTI Softphone (com.snc.cti) .
   Se você quiser carregar os dados de demonstração do Softphone CTI, também deverá ativar o plug-in Dados de demonstração do CTI do Atendimento ao cliente (com.snc.customerservice_cti_demo). Estes dados de demonstração incluem fluxos de trabalho de amostra.
5. Ativar o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) .
6. Ative o plug-in Openframe (com.sn_openframe).
   Ativando o. Customer Service Management O plug-in ativa automaticamente o plug-in Openframe.
7. Crie um Configuração do OpenFrame Ou use a configuração de CTI padrão habilitando o. **Padrão** campo.

Trabalhar com o CTI usando a janela OpenFrame

Use a janela OpenFrame para fazer uma chamada, atender uma chamada, transferir uma chamada ou definir status.

Atender uma chamada de entrada

Use a janela OpenFrame para atender a uma chamada de entrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A janela OpenFrame exibe a chamada recebida, incluindo o número de telefone e as informações de contato do cliente ou do consumidor.

Procedimento

1. Clique em **Aceitar** .
2. Quando a chamada for concluída, clique em **Fim** .

Fazer uma chamada de saída

Use a janela OpenFrame para fazer uma chamada de saída.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Procedimento

1. Selecione uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Clique no ícone de telefone no quadro da faixa.	Insira o número de telefone em **Número** e clique **Chamada** .
Clique no ícone de telefone ao lado de Contato ou Consumidor Campos no formulário Caso.	Os contatos do cliente e os consumidores podem ter vários números de telefone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ Se apenas um campo de telefone for preenchido, uma chamada será feita para esse número. ○ Se mais de um campo de telefone estiver preenchido, uma caixa de diálogo exibirá os números disponíveis. Clique no número desejado para fazer a chamada e fechar a caixa de diálogo.

2. Ao terminar a chamada, clique em **Fim** .

Transferir uma chamada

Depois de aceitar uma chamada de entrada, um agente de atendimento ao cliente pode transferir uma chamada para outro agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Procedimento

1. Atender uma chamada de entrada.
2. Clique em **Transferir**.
3. Selecione um agente na lista suspensa.
4. Clique em **Chamada** .

Definir status da chamada do agente

Os agentes de atendimento ao cliente podem definir o status da chamada atual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Procedimento

1. Clique no ícone de telefone no quadro da faixa.
2. Selecione sua disponibilidade.

Opção	Descrição
Disponível	O agente está disponível para atender uma chamada.
Não disponível	O agente não está disponível para atender uma chamada.
Ocupado	No momento, o agente está em uma chamada com um cliente.
Encerramento	O agente está atualizando as informações do caso depois de concluir uma chamada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Depois de concluir uma chamada e o encerramento subsequente, um agente deve mudar manualmente o status de **Encerramento** . **Disponível** .

. **Presença** . **OpenFrame** > **Presença do Agente OpenFrame** o registro é atualizado com o status de disponibilidade definido para o agente.

Integração de demonstração do Computer Telephony com o formulário Caso

Ativar o plug-in CTI Softphone habilita recursos relacionados à chamada no formulário Caso.

O agente de atendimento ao cliente ou de atendimento ao consumidor pode usar o ícone de telefone ao lado de **Contato** e. **Consumidor** Campos no formulário Caso para fazer uma chamada telefônica. O ícone de telefone aparecerá ao lado desses campos se o registro da entidade tiver pelo menos um campo de telefone (ph_number) e pelo menos um desses campos de telefone contiver um número de telefone.

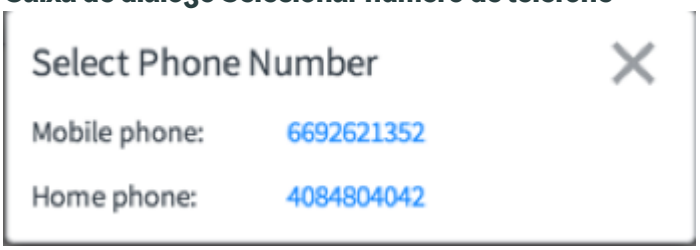
O ícone de telefone é uma contribuição de referência que pode ser adicionada a qualquer campo de referência modificando o dicionário e adicionando o seguinte atributo: *`ref_contributions=show_phone_customer_service`*.

Nota:
Se você estiver usando uma aplicação CTI fornecida por terceiros, poderá integrar com a macro de IU show_phone para fazer chamadas. Para obter mais informações sobre macros de IU, consulte Macros de IU instaladas com OpenFrame

Selecione o ícone de telefone para ligar para um consumidor ou contato.

- Se apenas um campo de telefone for preenchido, uma chamada será feita para esse número.
- Se mais de um campo de telefone estiver preenchido, uma caixa de diálogo exibirá os números disponíveis. Selecione o número desejado para chamar e feche a caixa de diálogo.

Caixa de diálogo Selecionar número de telefone



As chamadas de entrada e saída são registradas na tabela Log de telefone [sn_openframe_phone_log]. Os detalhes da chamada são registrados em **Atividade** Campo no formulário Caso e no **Telefone** lista relacionada.

Integração de demonstração de CTI com roteamento de caso

Uma chamada de entrada de um contato do cliente ou de um consumidor pode ser encaminhada para um agente de atendimento ao cliente 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.

Semelhante a outros canais de comunicação, as chamadas recebidas de contatos de clientes e consumidores podem ser roteadas para um agente específico usando regras de correspondência. Se um agente não estiver disponível, a chamada poderá ser colocada em uma fila. Depois que o agente estiver livre, a chamada correspondente na fila com o maior tempo de espera será reencaminhada para o agente.

O roteamento de caso está habilitado como uma atividade em um fluxo de trabalho. No fluxo de trabalho de demonstração do call center (disponível com o plug-in Dados de demonstração CTI do Atendimento ao cliente), uma chamada é encaminhada para um agente depois que o chamador cria um novo caso ou insere um número válido para um caso existente.

Se nenhum agente estiver disponível, a chamada entrará em uma fila e permanecerá lá até que um agente fique disponível. Se uma chamada permanecer na fila por mais de 10 minutos, ela será encaminhada para o correio de voz e o chamador será solicitado a deixar uma mensagem.

Tópicos relacionados

Roteamento e atribuição de casos de atendimento ao cliente

Integração de demonstração do Computer Telephone com tarefas

O componente Softphone CTI pode ser integrado a outras entidades de tarefa no ServiceNow AI Platform.

Um fluxo de trabalho pode ser implementado para operar na tabela Incidente.

Nota:
O fluxo de trabalho do Call Center para Gestão de incidentes, um fluxo de trabalho de demonstração, está disponível com o plug-in Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente.

As chamadas de entrada ou saída são registradas na tabela Log de telefone [sn_openframe_phone_log]. Os logs de chamadas também aparecem no histórico de atividades da tarefa.

Associe um número de telefone a um fluxo de trabalho

Você pode associar um número de telefone do Notify a um fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Você deve criar uma conta do Twilio Voice e configurar o Notify com o Twilio Voice antes de associar um número de telefone a um grupo de números e fluxo de trabalho.

Um grupo de números permite agrupar números de telefone do Notify e compartilhar fluxos de trabalho entre números agrupados. Para cada grupo de números, você pode especificar um fluxo de trabalho para chamadas de entrada e saída.

Os dados de demonstração do Softphone do CTI incluem estes fluxos de trabalho de amostra:

- Call Center, para uso com o. Customer Service Management aplicação
- Call Center para Gestão de incidentes

O fluxo de trabalho do call center usa várias atividades de fluxo de trabalho do Notify que determinam a funcionalidade do fluxo de trabalho. Cada atividade executa uma tarefa diferente, como reproduzir uma saudação de mensagem ou criar uma lista de opções de entrada do usuário. As atividades podem ter êxito ou falhar, o que pode resultar na realização de ações por outras atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode usar o fluxo de trabalho do call center padrão ou modificar este fluxo de trabalho conforme necessário.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificar** > **Números**.
2. Na lista Números de telefone do Notify, clique no número de telefone que você deseja editar.
3. Selecione um **Grupo do Notify** que usa o fluxo de trabalho de chamada de entrada com o qual você deseja lidar com este número de telefone.
   O grupo CTIDemo usa o fluxo de trabalho da Central de atendimento para chamadas de entrada.
4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Números e grupos de números

Configurar Notify Com Twilio

Integração com Microsoft Outlook

Integrar Customer Service Management com Microsoft Outlook para executar tarefas como gerenciar contatos e casos de no Microsoft Outlook.

Os plug-ins a seguir são necessários para permitir que você interaja com ServiceNow Plataforma e clientes no Microsoft Outlook:

- Suplemento da ServiceNow para Microsoft Outlook (com.sn_outlook_addin)
- Extensão de CSM para contatos de proxy (com.snc.csm_proxy_contacts)

Integrar Customer Service Management com Microsoft Outlook

Customer Service Management fornece uma integração com Microsoft Outlook. Esta integração permite gerenciar fluxos de trabalho, como criar e atualizar contatos e casos no Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Você deve ser um escritório administrador 365 para implantar o. ServiceNow Suplemento para Microsoft Outlook. Este suplemento é compatível somente com o Microsoft Outlook 2016 ou posterior para Mac SO E para Windows.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in ServiceNow Add-in para Microsoft Outlook (com.sn_outlook_addin).
3. Clique em **Ativar**.
4. PESQUISE o plug-in Extensão CSM para Contatos de proxy (com.snc.csm_proxy_contacts).
5. Clique em **Ativar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Usando o Microsoft Outlook com CSM

Configure o. ServiceNow Suplemento para Microsoft Outlook

Configure funções de usuário e baixe o arquivo de manifesto do suplemento do Office para usar o. ServiceNow Suplemento para Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou as funções sn_customerservice.proxy_contact e sn_customerservice.contact_manager.

Procedimento

1. Vá para sua instância do ServiceNow.
2. Navegar até **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Add-in-manifests do Office**.
3. Clique em **ServiceNow para CSM** .
4. Clique em **Download do manifesto** Para baixar o arquivo de manifesto do suplemento do Microsoft Office.
5. Forneça o baixado manifest.xml arquivo para o gerente de conta para habilitar a instalação do suplemento.

Tópicos relacionados

Instale o. ServiceNow Suplemento para Microsoft Outlook

Inclua um ícone de suplemento CSM e ITSM combinado no Microsoft Outlook

Permita que os usuários acessem o CSM e o ITSM por meio de um ícone de suplemento combinado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.contact_manager e sn_customerservice.proxy_contact

Procedimento

1. Vá para sua instância do ServiceNow.
2. Navegar até **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do suplemento do Office**.
3. Baixe os arquivos de manifesto para CSM e ITSM.
4. Clique em **Download do manifesto** .
5. Instale o suplemento ServiceNow Add-in para Microsoft Outlook.
   Siga o procedimento em Instale o. ServiceNow Suplemento para Microsoft Outlook.
   O ícone ServiceNow para CSM/ITSM aparece no cabeçalho e os usuários podem exibir as tarefas CSM e ITSM por meio dele.

Instale o. ServiceNow Suplemento para Microsoft Outlook

Instalando o. ServiceNow O suplemento para Microsoft Outlook permite que você interaja com ServiceNow No Microsoft Outlook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_customerservice.contact_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Microsoft Outlook** > **Obter suplementos**.
2. Selecione **Meus suplementos** .
3. Vá para o bloco Complementos personalizados e selecione **Adicionar do arquivo** Na lista suspensa Adicionar um suplemento personalizado.
4. Selecione manifest.xml arquivo fornecido pelo administrador.
5. Clique em **Instalar**.
6. Clique em **Exibir na ServiceNow** No Microsoft Outlook e faça login com as credenciais fornecidas pelo administrador.
7. Clique em **Permitir** .

Resultado
Agora você pode se conectar à sua conta no seu ServiceNow E interagem com seus registros no Microsoft Outlook.

Integração com Local de trabalho seguro aplicações

Integrar Customer Service Management com ServiceNow® Local de trabalho seguro aplicações. Esta integração ajuda você a reabrir locais com segurança e oferece suporte à saúde e segurança de contatos e consumidores após emergências e pandemias.

Visão geral

Integrar com Local de trabalho seguro, especificamente com Avaliação de saúde do funcionário aplicação, para permitir que contatos ou consumidores entrem com segurança nos locais e cumpram as políticas de saúde e segurança.

Como consumidor ou contato, verifique se você entende e está em conformidade com os requisitos e políticas preenchendo o formulário de verificação de integridade no Portal de atendimento ao cliente ou consumidor.

Como cliente ou agente de atendimento ao consumidor, faça a triagem dos contatos ou consumidores que entram em um local para garantir a conformidade com os requisitos de entrada, como verificação de temperatura e equipamento de proteção individual (EPI).

Para obter mais informações sobre Avaliação de saúde do funcionário aplicação, consulte Triagem de integridade do funcionário .

Principais recursos

- Acesso para consumidores e contatos ao formulário Verificação de integridade nos Portais do consumidor ou do Atendimento ao cliente.
- Capacidade de agentes de atendimento ao cliente ou consumidor de triar consumidores e contatos ao visitar um local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar Customer Service Management integração com Local de trabalho seguro aplicações

Habilite a integração com Local de trabalho seguro aplicações para ajudar contatos ou consumidores a entrar com segurança em locais e cumprir as políticas de saúde e segurança.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o plug-in do Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) esteja instalado.

Se você estiver oferecendo suporte a clientes business-to-consumer (B2C), certifique-se de que o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) esteja instalado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Instalar a triagem de integridade do funcionário .
2. Conceda aos usuários externos acesso ao formulário Verificação de integridade.
   Para obter mais informações, consulte Permitir que usuários externos acessem o item do catálogo "Verificação de integridade" [KB0856301] artigo na Base de conhecimento HI.
3. Atribua a função sn_imt_monitoring.monitoring_user a um cliente ou agente de atendimento ao consumidor.
4. **Opcional:** Configure o formulário de triagem de integridade .
5. **Opcional:** Crie relacionamentos para mostrar informações de triagem de integridade Espaço do agente.
6. **Opcional:** Personalize o Portal de atendimento ao cliente ou do consumidor Para exibir um link para o formulário Verificação de integridade no menu de cabeçalho do portal.

Configure o formulário de triagem de integridade

Forneça informações adicionais sobre contatos ou consumidores para rastreadores de saúde adicionando campos ao formulário de triagem de integridade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definição de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
   a. Na lista Produtores de registro, pesquise Triagem de uma pessoa em **Nome** coluna.
   b. Na lista relacionada Variáveis, clique em **Novo**.
   c. Crie uma variável.
      Para obter mais informações sobre os diferentes tipos de variáveis e como configurá-las, consulte Criando variáveis .
   d. Clique em **Enviar**.
   e. Na lista relacionada Scripts de cliente de catálogo, abra **Mostrar campos CSM 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.

f. Adicione a variável ao script do cliente como um consumidor ou campo de contato.
Para obter mais informações sobre scripts de cliente, consulte Scripts de cliente .

2. Navegar até **Assinaturas de atividade** > **Inclusões de script**.

a. Adicione as variáveis ao **HealthScreeningUtil** inclusão de script.
Para obter mais informações sobre inclusões de script, consulte Inclusões de script .

Usando Customer Service Management com Local de trabalho seguro aplicações

Faça a triagem dos consumidores e contatos para conformidade com as políticas de saúde e segurança para determinar se eles têm permissão para entrar em um local.

Para garantir que os consumidores e contatos possam entrar em um local com segurança após emergências e pandemias, os consumidores ou contatos preenchem um formulário de verificação de integridade e os rastreadores de saúde ou agentes de atendimento ao cliente ou ao consumidor realizam uma triagem de integridade.

Nota:
Normalmente, você recebe um e-mail ou uma notificação para celular com um link para o formulário de verificação de integridade. Como alternativa, você pode pesquisar o formulário de verificação de integridade no Portal de atendimento ao cliente ou do consumidor.

Funções necessárias

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar Customer Service Management com Local de trabalho seguro aplicações.

Funções necessárias para Local de trabalho seguro aplicações

Função	Tarefa
sn_customerservice.consumer ou sn_customerservice_customer	Acesse e preencha o formulário Verificação de integridade nos Portais do consumidor ou do Atendimento ao cliente. **Nota:** Para obter mais informações sobre como preencher o formulário, consulte Verifique seu status de integridade e conformidade .
sn_imt_monitoring.monitoring _user	Faça a triagem de usuários externos que entram em um local para garantir a conformidade com os requisitos de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias para Local de trabalho seguro aplicações

Função	Tarefa
	Nota: Os rastreadores de integridade não podem exibir adicionais Customer Service Management informações no formulário de triagem. Para obter mais informações sobre triagem, consulte Conduzir uma tela de integridade para entrada .
sn_customerserviceagent com a função sn_imt_monitoring.monitoring_user	Contatos de tela que entram em um local para garantir a conformidade com os requisitos de entrada. . **Contas** o campo para contatos é exibido por padrão no formulário de triagem. Outros campos que foram configurados para contatos também estão visíveis.
sn_customerservice.consumer_agent com a função sn_imt_monitoring.monitoring_user	Faça a triagem dos consumidores que entram em um local para garantir a conformidade com os requisitos de entrada. . **Sufixo** o campo para consumidores é exibido por padrão no formulário de triagem. Outros campos que foram configurados para consumidores também estão visíveis.

Integração com aplicativos de envio de mensagens do consumidor

Integrar Customer Service Management com cada aplicativo de envio de mensagens do consumidor para oferecer uma experiência de envio de mensagens móveis conversacionais para consumidores e contatos do cliente.

Envolva os clientes onde quer que eles estejam com conversas úteis, permitindo que eles enviem mensagens a qualquer momento para a conta da sua empresa usando os aplicativos de envio de mensagens de sua escolha. Os consumidores e contatos do cliente podem iniciar conversas com um agente virtual enviando mensagens para o número de celular designado pela sua empresa. Eles também podem optar por conversar com um atendente no mesmo aplicativo de envio de mensagens.

Os seguintes aplicativos de envio de mensagens do consumidor podem ser integrados ao Customer Service Management:

- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger
- Apple Messages for Business

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 WhatsApp com Customer Service Management Por meio do Twilio

Ofereça uma experiência de conversa de bate-papo pré-integrada com o. WhatsApp aplicativo de envio de mensagens para consumidores e contatos de clientes. Integrar WhatsApp usando o. ServiceNow® Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) aplicação.

Se você configurou o administrador Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio), os contatos do cliente e os consumidores podem iniciar um WhatsApp conversa de bate-papo com um agente virtual ou atendente. Um agente pode iniciar uma conversa ou aceitar uma conversa iniciada a partir de um WhatsApp conversa de bate-papo. Para obter mais informações, consulte Configurar Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) .

Nota:
Como administrador, você também pode usar qualquer conversa predefinida do Virtual Agent do Atendimento ao cliente para capturar informações de contatos ou consumidores do cliente. Para obter mais informações, consulte Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente.

Os principais recursos da integração incluem o seguinte:

- Iniciar WhatsApp conversas de bate-papo com um agente virtual, atendente ou cliente.
- Use o bate-papo para pesquisar artigos em publicações da comunidade e artigos de conhecimento, acessar catálogos de serviço ou criar um caso de atendimento ao cliente.
- Exiba WhatsApp detalhes da conversa de bate-papo a partir da qual um item de trabalho foi iniciado Espaço do agente.
- Indique sua presença na caixa de entrada do Espaço do agente com WhatsApp canal de serviço.
- Conversas de bate-papo de saída para se conectar com um cliente WhatsApp conversa de bate-papo e captura automaticamente os detalhes da interação para simplificar a entrada de dados.

Fluxos de trabalho de exemplo

O fluxo de trabalho de exemplo a seguir mostra o uso do Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) solução de um problema do consumidor:

1. Um cliente tem um problema com um produto e inicia um WhatsApp conversa de bate-papo usando Virtual Agent bot.
2. . Customer Service Management a aplicação identifica o cliente e inicia uma interação do tipo **Mensagens** .
3. O cliente seleciona o produto e exibe os artigos de conhecimento associados ao produto.
4. Em seguida, o cliente seleciona o bate-papo com um atendente.
5. Um atendente aceita a solicitação do cliente. . Customer Service Management a aplicação inicia outra interação do tipo **Mensagens** .
6. O atendente cria um caso no produto e fecha a conversa.

O fluxo de trabalho de exemplo a seguir mostra o uso do Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) aplicação para lidar com o feedback 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.

1. Um cliente compra um novo produto e opta por receber notificações da sua empresa no WhatsApp aplicação.
2. O cliente recebe uma mensagem de boas-vindas do suporte ao cliente.
3. Após dois meses, o cliente recebe outra mensagem solicitando feedback sobre o produto.
4. O cliente compartilha feedback negativo.
5. Um agente revisa o feedback e inicia uma conversa com o cliente para oferecer ajuda e descobrir mais sobre a experiência do cliente com o produto.

Funções e usuário finais

Os usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) aplicação.

Funções necessárias para Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Funções	Tarefas
agent_workspace_user	Aceite um em andamento WhatsApp conversa de bate-papo com um cliente por meio do WhatsApp canal de serviço em Atribuição avançada de trabalho.
sn_customerservice_manager	Exibir detalhes de um WhatsApp conversa de bate-papo usando registros de interação do tipo **Mensagens** subtipo e **WhatsApp** .
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Iniciar WhatsApp conversas de bate-papo com um agente virtual ou atendente para que você possa pesquisar artigos em Comunidades e. Gestão de conhecimento, acesse catálogos de serviço e crie um caso de atendimento ao cliente.

Integração LINE com Customer Service Management

Ofereça uma experiência de conversa de bate-papo pré-integrada com o. LINE aplicativo de envio de mensagens para consumidores e contatos de clientes. Integrar LINE com ServiceNow® Integração conversacional com LINE aplicação.

Se você configurou o administrador Integração conversacional com LINE seus contatos de cliente e consumidores podem iniciar um LINE conversa de bate-papo com um agente virtual ou atendente. Um agente pode iniciar uma conversa ou aceitar uma conversa iniciada a partir de um LINE conversa de bate-papo. Você pode configurar mensagens iniciadas pelo sistema para serem enviadas ao cliente. Para obter mais informações, consulte Configurar Integração conversacional com LINE .

Nota:
Como administrador, você também pode usar qualquer conversa predefinida do Virtual Agent do Atendimento ao cliente para capturar informações de contatos ou consumidores do cliente. Para obter mais informações, consulte Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente.

Os principais recursos da integração incluem o seguinte:

- Iniciar LINE conversas de bate-papo com um agente virtual, atendente ou cliente.
- Use o bate-papo para pesquisar artigos em publicações da comunidade e artigos de conhecimento, acessar catálogos de serviço ou criar um caso de atendimento ao cliente.
- Exiba LINE detalhes da conversa de bate-papo a partir da qual um item de trabalho foi iniciado 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.

- Indique sua presença na caixa de entrada do Espaço do agente com o canal de serviço de linha.
- Conversas de bate-papo de saída para se conectar a um LINE conversa de bate-papo de um contato do cliente ou consumidor e captura automaticamente os detalhes da interação para simplificar a entrada de dados.

Fluxos de trabalho de exemplo

O fluxo de trabalho de exemplo a seguir mostra o uso do Integração conversacional com LINE para ajudar um cliente a resolver um problema com o roteador comprado recentemente:

1. O cliente inicia um LINE conversa de bate-papo usando Virtual Agent bot.
2. . Customer Service Management a aplicação identifica o cliente e inicia uma interação do tipo **Mensagens** .
3. O cliente seleciona o roteador como um produto e encontra artigos de conhecimento associados a ele.
4. O cliente encerra a conversa porque o problema foi resolvido com a ajuda de um artigo de conhecimento.

O fluxo de trabalho de exemplo a seguir mostra o uso do Integração conversacional com LINE aplicação para lidar com o feedback do cliente:

1. Um cliente compra um novo produto e opta por receber notificações da sua empresa no LINE aplicação.
2. O cliente recebe uma mensagem de boas-vindas do suporte ao cliente.
3. Após dois meses, o cliente recebe outra mensagem solicitando feedback sobre o produto.
4. O cliente compartilha feedback negativo.
5. Um agente revisa o feedback e inicia uma conversa com o cliente para oferecer ajuda e descobrir mais sobre a experiência do cliente com o produto.

Funções e usuário finais

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar Integração conversacional com LINE aplicação.

Funções necessárias para Integração conversacional com LINE

Funções	Tarefas
agent_workspace_user	Aceite um em andamento LINE conversa de bate-papo com um cliente por meio do LINE canal de serviço em Atribuição avançada de trabalho.
sn_customerservice_manager	Exibir detalhes de um LINE conversa de bate-papo usando registros de interação do tipo **Mensagens** subtipo e **Linha** .
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Iniciar LINE conversas de bate-papo com um agente virtual ou atendente para que você possa pesquisar artigos em Comunidades e. Gestão de conhecimento, acesse catálogos de serviço e crie um caso de atendimento ao cliente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Facebook Messenger com Customer Service Management

Integrar Facebook Messenger conversas de bate-papo com seu ServiceNow® para que os consumidores e os contatos do cliente possam se comunicar com sua empresa usando Integração conversacional com Facebook Messenger aplicação.

Se você configurou o administrador Integração conversacional com Facebook Messenger seus contatos de cliente e consumidores podem iniciar um Facebook Messenger conversa de bate-papo com um agente virtual ou atendente. Um agente pode aceitar uma conversa iniciada a partir de uma conversa de bate-papo do Facebook Messenger. Para obter mais informações, consulte Configurar Integração conversacional com Facebook Messenger .

Nota:
Como administrador, você também pode usar qualquer conversa predefinida do Virtual Agent do Atendimento ao cliente para capturar informações de contatos ou consumidores do cliente. Para obter mais informações, consulte Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente.

Principais recursos

Experiência do Cliente

Iniciar Facebook Messenger conversas de bate-papo com um agente virtual ou atendente para pesquisar artigos em publicações da comunidade e artigos de conhecimento, acessar catálogos de serviço ou criar um caso de atendimento ao cliente.

Experiência do agente

- Exiba Facebook Messenger detalhes da conversa de bate-papo a partir da qual o item de trabalho foi iniciado Espaço do agente Depois de aceitar um item de trabalho associado ao canal de serviço do Facebook Messenger.
- Indique sua presença na caixa de entrada do Espaço do agente com o canal de serviço do Facebook Messenger.
- Conversas de bate-papo de saída para se conectar a um Facebook Messenger conversa de bate-papo de um contato do cliente ou consumidor e captura automaticamente os detalhes da interação para simplificar a entrada de dados.

Funções e usuário finais

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar Integração conversacional com Facebook Messenger aplicação.

Funções necessárias para Integração conversacional com Facebook Messenger

Funções	Tarefas
agent_workspace_user	Aceite um em andamento Facebook Messenger Conversa de bate-papo com um cliente por meio do canal de serviço do Facebook Messenger em Atribuição avançada de trabalho.
sn_customerservice_manager	Exibir detalhes de um Facebook Messenger conversa de bate-papo usando o registro de interação do tipo **Mensagens** subtipo e como **Facebook Messenger** .
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Iniciar Facebook Messenger conversas de bate-papo com um agente virtual ou atendente para pesquisar artigos no Comunidades e. Gestão de conhecimento, acesse catálogos de serviço e crie um caso de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de fluxo de trabalho

O fluxo de trabalho de exemplo a seguir mostra o uso do Integração conversacional com Facebook Messenger para ajudar um cliente a resolver um problema com o roteador comprado recentemente:

1. O cliente inicia um Facebook Messenger conversa de bate-papo usando Virtual Agent bot.
2. . Customer Service Management a aplicação identifica o cliente e inicia uma interação do tipo **Mensagens** .
3. O cliente seleciona o roteador como um produto e encontra artigos de conhecimento associados a ele.
4. O cliente encerra a conversa porque o problema foi resolvido com a ajuda de um artigo de conhecimento.

Integração do Apple Messages for Business com o Customer Service Management

Ofereça uma experiência de conversa de bate-papo pré-integrada com o. Integração conversacional com Apple Messages for Business app para consumidores e contatos de clientes. Integrar Apple Messages for Business usando o. ServiceNow® Integração conversacional com Apple Messages for Business aplicação.

Se você configurou o administrador Integração conversacional com Apple Messages for Business, os contatos do cliente e os consumidores podem iniciar um Apple Messages for Business conversa de bate-papo com um agente virtual ou atendente. Um agente pode aceitar uma conversa iniciada a partir de uma conversa de bate-papo do Apple Messages for Business. Para obter mais informações, consulte Conversational Integration with Apple Messages for Business . Consulte Apple documentação para obter mais detalhes sobre Apple Messages for Business.

Nota:
Como administrador, você também pode usar qualquer conversa predefinida do Virtual Agent do Atendimento ao cliente para capturar informações de contatos ou consumidores do cliente. Para obter mais informações, consulte Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente.

Os principais recursos da integração incluem o seguinte:

- Os clientes podem iniciar Apple Messages for Business conversas de bate-papo com um agente virtual ou atendente.
- Use o bate-papo para pesquisar artigos em publicações da comunidade e artigos de conhecimento, acessar catálogos de serviço ou criar um caso de atendimento ao cliente.
- Exiba Apple Messages for Business detalhes da conversa de bate-papo a partir da qual um item de trabalho foi iniciado Espaço do agente.
- Indique sua presença na caixa de entrada do Espaço do agente com Apple Messages for Business canal de serviço.

Exemplo de fluxo de trabalho

Neste fluxo de trabalho de exemplo, Integração conversacional com Apple Messages for Business a aplicação é usada para resolver um problema do consumidor:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Um cliente deseja obter um cartão de crédito de substituição e inicia um Apple Messages for Business Conversa de bate-papo no iMessage usando Virtual Agent bot.
2. . Customer Service Management a aplicação identifica o cliente e inicia uma interação do tipo **Mensagens** .
3. O cliente recebe uma lista de opções de cartão de crédito que possui e escolhe o cartão que deseja substituir.
4. Um formulário é aberto e pergunta sobre o motivo da substituição, data da perda, endereço e número de telefone. O cliente envia o formulário.
5. O cliente seleciona o app iMessage para programar a entrega.
6. O cartão de substituição está programado para chegar em 3-5 dias úteis.
7. Além disso, o cliente quer saber mais sobre as opções de refinanciamento residencial e é mostrado links no refinanciamento.
8. Em seguida, o cliente seleciona o bate-papo com um atendente.
9. Um atendente agenda um retorno de chamada com um especialista em hipoteca. . Customer Service Management a aplicação inicia outra interação do tipo **Mensagens** .
10. O cliente envia feedback sobre a interação usando a ação de resposta rápida.

Funções e usuário finais

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar Integração conversacional com Apple Messages for Business aplicação.

Funções necessárias para Integração conversacional com Apple Messages for Business

Funções	Tarefas
agent_workspace_user	Aceite um em andamento Apple Messages for Business conversa de bate-papo com um cliente por meio do Apple Messages for Business canal de serviço em Atribuição avançada de trabalho.
sn_customerservice_manager	Exibir detalhes de um Apple Messages for Business conversa de bate-papo usando registros de interação do tipo **Mensagens** subtipo e Apple.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Iniciar Apple Messages for Business conversas de bate-papo com um agente virtual ou atendente para que você possa pesquisar artigos em Comunidades e. Gestão de conhecimento, acesse catálogos de serviço e crie um caso de atendimento ao cliente.

Integração com Mineração de processos

Integrar Customer Service Management com Mineração de processos Aplicação para analisar processos relevantes para seus KPIs e identificar gargalos associados a casos de atendimento ao cliente.

Para obter mais informações sobre como habilitar o. Pacote de conteúdo de mineração de processos para CSM , consulte Activate Process Mining content packs .

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 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.

relacionados a casos de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte Visão geral do Workbench do analista .

As seguintes combinações de funções são necessárias para usar o. Mineração de processos aplicação com Customer Service Management.

Combinações de funções

Mineração de processos **função**	Customer Service Management **função**
sn_process_optimization_admin	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_power_user	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_analyst	sn_customer_service_agent

Projetos incluídos com Pacote de conteúdo de mineração de processos para CSM

Vários projetos estão incluídos com Mineração de processos Pacote de conteúdo para CSM (sn_csm_po) que os clientes podem usar para começar:

- Projeto de avaliação de caso : Use este projeto para avaliar a Mineração de processos e se familiarizar com os recursos da Mineração de processos.
- **Projeto de análise de tempo de resolução longo** : Use este projeto para identificar gargalos e minimizar atrasos no fluxo de casos.
- Projeto de Análise de violação de ANS : Use este projeto para identificar e analisar casos de atendimento ao cliente em que os acordos de nível de serviço (ANS) foram violados.

Projeto de otimização para casos de atendimento ao cliente

. Pacote de conteúdo de mineração de processos para CSM (com.snc.csm_process_optimization) adiciona um projeto pré-criado que inclui um predefinido **Casos de Atendimento ao cliente** definição do modelo de processo para casos de atendimento ao cliente. Por padrão, o **Casos de Atendimento ao cliente** o projeto filtra casos de atendimento ao cliente nos últimos dois trimestres. Você também pode configurar um novo projeto de processo com base no projeto pré-criado. Para obter mais informações, consulte Crie um projeto usando a plataforma ServiceNow .

. **Casos de Atendimento ao cliente** a definição do modelo de processo inclui definições de atividade padrão e definições de detalhamento para casos de atendimento ao cliente. Use as definições como estão ou modifique-as para uma configuração personalizada.

- Use definições de atividade para entender as transições de estado e analisar os processos vinculados, como registros de problema (PRB). As transições podem incluir, por exemplo, passar do estado Trabalho em andamento para o estado de solução proposta.
- Use definições de detalhamento para filtrar registros e analisar um mapa de processo por categorias. Por exemplo, você pode filtrar os dados do caso de atendimento ao cliente por diferentes canais, produtos, grupos de atribuição e locais.

Gestão de melhoria contínua iniciativa para casos de atendimento ao cliente

Se a aplicação Gestão de melhoria contínua (CIM) estiver habilitada, o projeto CIM do Workbench do analista poderá ser usado para rastrear o andamento da iniciativa de melhoria de caso de atendimento ao cliente. A iniciativa de melhoria e o modelo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mineração de processos são vinculados automaticamente. Para obter mais informações, consulte Integração com Gestão de melhorias contínuas .

Performance Analytics para casos de atendimento ao cliente

. Performance Analytics a aplicação está habilitada, as configurações de modelo disponíveis também podem abrir o. Mineração de processos Aplicação de um indicador de Performance Analytics (PA) com base nos dados do caso de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte Integração com Performance Analytics (PA) .

Tópicos relacionados

Otimização de processo para CSM

Integração com contact centers

Integre sua plataforma de contact center ao ServiceNow Customer Service Management (CSM) aplicação para unificar as equipes de atendimento ao cliente por meio de uma única interface do usuário. Essa integração centraliza o roteamento entre departamentos e canais e otimiza o engajamento da força de trabalho para experiências do cliente mais personalizadas e experiências do funcionário simplificadas.

Visão geral da integração do Contact Center

Pré-requisito: Certifique-se de que os agentes sejam configurados por meio da configuração por meio da integração do contact center para acessar o. ServiceNow Espaço. Os perfis de agente são sincronizados automaticamente quando o agente faz login por meio do conector do contact center no OpenFrame. Por exemplo, o agente John Jason no ServiceNow o espaço deve ser capaz de fazer login na central de contatos.

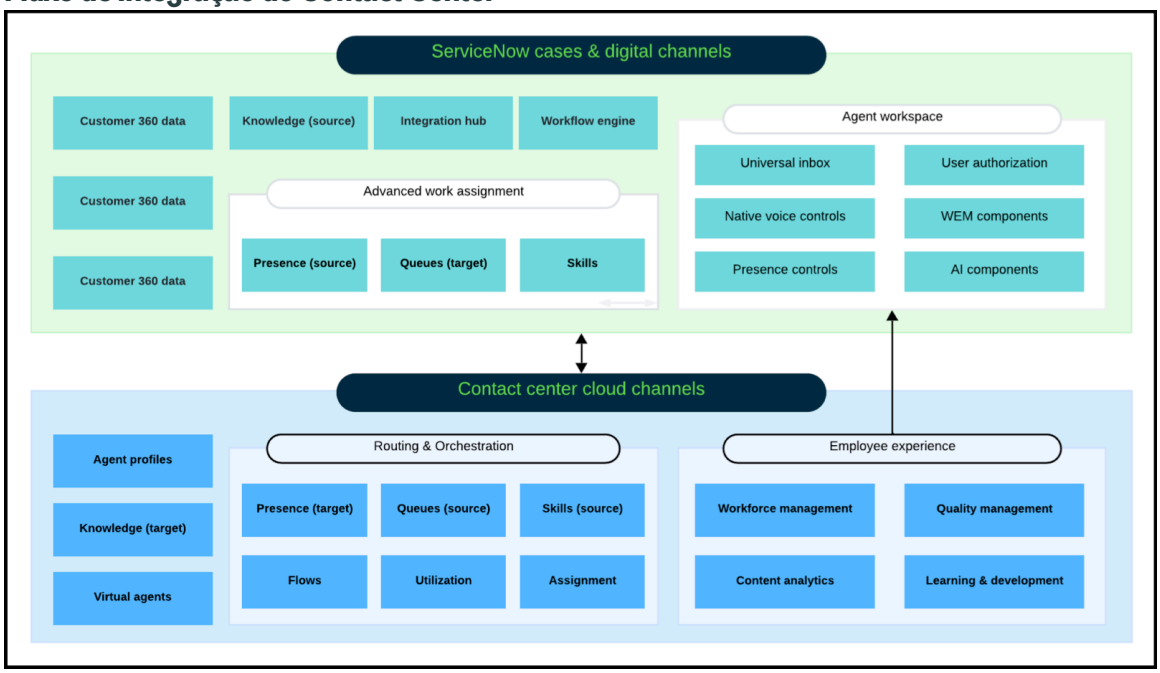
Além disso, o estado de presença do agente deve corresponder entre ServiceNow e a central de contato. Em alguns casos, o estado "Disponível" pode ter um nome diferente no ambiente do contact center, por exemplo, "Na fila".

Revise o diagrama de arquitetura a seguir para obter mais informações sobre o fluxo de integração do contact center com 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.

Fluxo de integração do Contact Center



Roteamento externo com Contact Centers

Os spokes do contact center permitem a comunicação entre ServiceNow E contact centers por meio da API do contact center. O uso de um spoke requer o uso de Hub de integração e cada provedor de contact center cria um spoke com ações para iniciar as instruções de roteamento. Em geral, as ações devem corresponder a estes eventos de roteamento externo:

- Nova interação
- Encerrar interação
- Transferir para um agente
- Transferir para a fila

O spoke também deve ser capaz de recuperar dados, como habilidades, filas e códigos de encerramento. Para saber mais sobre como criar um spoke, consulte Building spokes using Spoke Generator .

O provedor do contact center usa o. AWA API de oferta de trabalho para fornecer o destino do agente para os itens de trabalho. Isso permite que o provedor do contact center forneça parâmetros para aceitar conversas, rejeitar conversas, definir a duração do tempo limite e definir ServiceNow ID do agente. Consulte AWA Offer Work API .

Em ServiceNow plataforma , você pode importar habilidades da plataforma do contact center, filas e códigos de encerramento entre ServiceNow e o provedor do contact center.

A integração do contact center oferece a capacidade de rotear ServiceNow bate-papos, e-mails ou casos por meio de uma plataforma de roteamento externa.

A implementação da integração inclui as seguintes etapas de alto nível:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Configure o. ServiceNow Ambiente, incluindo credenciais, a fila do AWA e a configuração do OpenFrame.
2. Configure a integração no lado da central de contato, correspondendo a. ServiceNow configuração.
3. Crie usuários de teste e teste a integração.

Para obter instruções específicas de integração com o Genesys Cloud, consulte Documentação do Genesys Cloud .

Para agentes

Como agente, você pode gerenciar o bate-papo com o cliente usando o alerta do cartão da caixa de entrada aceitando ou rejeitando o bate-papo. Depois de aceitar um bate-papo, você pode continuar conversando com o cliente por meio do painel de bate-papo do espaço.

Os agentes que usam a integração podem fazer o seguinte:

- Aceitar itens de trabalho.

  Nota:
  Se o agente não aceitar o bate-papo dentro do período de tempo limite configurado, os itens de trabalho poderão expirar e retornar à fila.

- Rejeitar itens de trabalho
- Transferir para outro agente
- Transferir para uma fila
- Cancelar uma transferência para outro agente

Console do administrador da CCaaS

O Console do administrador é uma ferramenta que os administradores usam para automatizar a importação de dados de provedores CCaaS (Contact Center as a Service, centro de contato como serviço) para ServiceNow. Essa integração é aprimorada Customer Service Management Habilitando o Desktop unificado e o roteamento externo, o que melhora a eficiência do agente e a experiência do cliente.

Visão geral do Console do administrador

O Console do administrador simplifica a integração de provedores de CCaaS com o. ServiceNow, fornecendo uma experiência perfeita e unificada para clientes e parceiros que usam o. ServiceNow.

Os provedores de CCaaS podem usar os seguintes recursos integrando-os aos recursos por meio de plug-ins personalizados. Revise os pré-requisitos e os requisitos de plug-in para habilitar o Console de administração do CCaaS. Consulte Requisitos de plug-in para voz e retorno de chamada integrações com contact centers.

Acessando o Console do administrador

Acesse o Console do administrador do CCaaS em seu ServiceNow navegando até **Tudo** > **Centro de integração da Central de contato** > **Console do administrador da CCaaS**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Console do administrador, os administradores devem inserir o ID do provedor e o rótulo da central de contato para estabelecer uma conexão com o banco de dados. Esta integração permite que o contact center busque dados e importe filas, habilidades e códigos de encerramento para a ServiceNow. O processo é simplificado usando um ponto de extensão, permitindo que os provedores de CCaaS retornem IDs e rótulos do provedor de forma consistente. Isso simplifica a integração, reduz a configuração manual e facilita conexões fáceis com vários contact centers.

Importação de dados

O principal recurso do Console do administrador é importar habilidades, filas e códigos de encerramento da plataforma do provedor de CCaaS para ServiceNow. Isso garante a sincronização de dados entre as duas plataformas para roteamento de interação contínuo e eficiente. O roteamento de filas e habilidades ajuda a direcionar as interações de entrada para a fila certa com base nas habilidades do agente e nos metadados de interação, garantindo o tratamento eficiente das consultas do cliente.

A importação de dados ajuda os clientes a configurar e executar o roteamento externo e o Unified Desktop, garantindo que os dados sejam sincronizados entre as plataformas. A experiência de desktop unificado permite que os agentes lidem com interações digitais e de voz a partir de um único ServiceNow Espaço eliminando a necessidade de alternar entre diferentes interfaces e melhorando a eficiência. Os clientes podem escolher entre diferentes mecanismos de roteamento para gerenciar chamadas e mensagens recebidas. O mecanismo de roteamento corresponde de forma inteligente as interações com os agentes com base em habilidades e experiência, garantindo uma melhor experiência do cliente.

Para obter mais informações, consulte: Importação de habilidades, filas e códigos de encerramento.

Importação de habilidades, filas e códigos de encerramento

Importe as habilidades, filas e códigos de encerramento que você configurou no provedor da central de contatos para seu ServiceNow® instância.

Roteamento

Habilidades e filas são uma maneira de os administradores rotearem itens de trabalho de entrada para o agente mais adequado para lidar com as consultas do cliente.

Habilidades

Em um contact center, habilidades são as áreas específicas de conhecimento ou experiência que os agentes têm, permitindo que eles lidem com determinados tipos de chamadas ou tarefas. Eles podem ser associados a agentes específicos ou grupos de agentes. Essas habilidades ajudam a direcionar as consultas do cliente para o agente que pode atender melhor às suas necessidades. As habilidades comuns incluem o seguinte:

- Proficiência no idioma
- Suporte técnico
- Conhecimento do produto
- Habilidades de atendimento ao cliente

Ao configurar e importar essas habilidades, os contact centers podem rotear as consultas do cliente para os agentes mais capazes de resolvê-las.

Para importar habilidades do seu contact center para seu ServiceNow® instância, consulte Importar 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.

Filas

Filas são sistemas usados para gerenciar e organizar consultas de clientes recebidas. Eles ajudam chamadas, e-mails ou mensagens a serem roteadas para os agentes apropriados com base nas habilidades e na disponibilidade definidas. As filas ajudam a distribuir a carga de trabalho uniformemente entre os agentes e minimizam os tempos de espera dos clientes. Eles podem ser configurados para lidar com vários canais de serviço, como telefone, e-mail, bate-papo e mídias sociais, para que as interações com o cliente sejam gerenciadas com eficiência.

Para importar filas do seu contact center para seu ServiceNow® instância, consulte Filas de importação.

Códigos de encerramento

Códigos de encerramento são rótulos ou categorias que os agentes usam para classificar o resultado de uma interação com o cliente após a conclusão. Esses códigos ajudam a rastrear a natureza das interações e a identificar tendências ou problemas comuns. Os códigos de encerramento fornecem informações sobre os tipos de consultas do cliente recebidas, a eficiência das resoluções de problemas e as áreas que precisam de melhoria. Essas informações fornecem informações que ajudam na emissão de relatórios e análises.

Por exemplo, os códigos de encerramento podem indicar se uma chamada foi para suporte técnico, consultas de faturamento ou uma devolução de produto. A atribuição precisa de códigos de encerramento ajuda os dados a serem capturados corretamente para referência e análise futuras.

Para importar códigos de encerramento da central de contatos para seu ServiceNow® instância, consulte Códigos de encerramento de importação.

Filas de importação

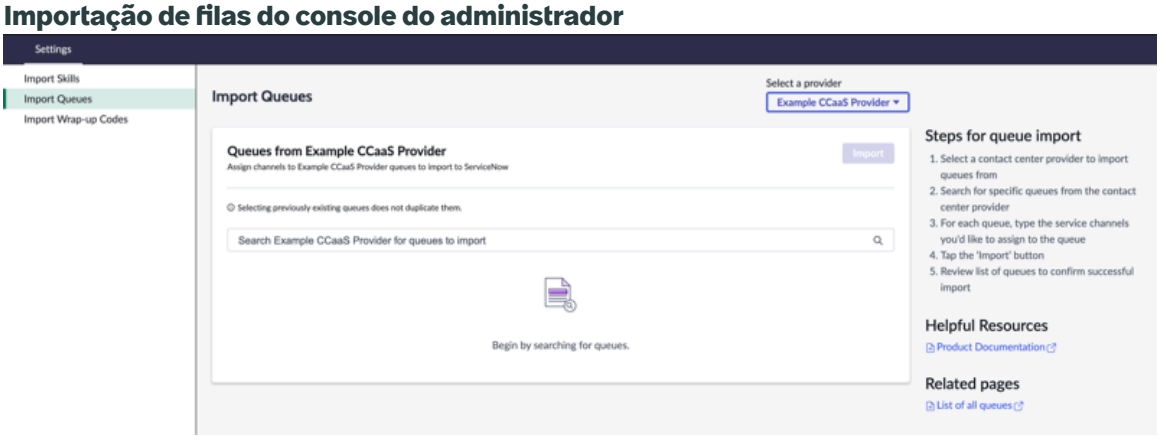
Importe filas do provedor do contact center para garantir que as interações com o cliente sejam roteadas para os agentes apropriados com base em suas habilidades e disponibilidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Centro de integração da Central de contato** > **Console do administrador da CCaaS**

Importação de filas do console do 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. Selecione um provedor de central de contato do qual importar filas.
3. PESQUISE filas específicas do provedor do contact center.
4. Para cada fila, selecione os canais de serviço que você deseja atribuir à fila.
5. Toque em **Importação** botão.
6. Revise a lista de filas para confirmar a importação bem-sucedida.
   Filas recém-importadas e filas que existiam anteriormente em seu ServiceNow® as instâncias são mostradas em duas listas separadas na página de confirmação.

Códigos de encerramento de importação

Importe códigos de encerramento do provedor do contact center para garantir que cada interação com o cliente seja classificada adequadamente. Por exemplo, você pode especificar se uma chamada foi para suporte técnico, faturamento ou devolução de produto.

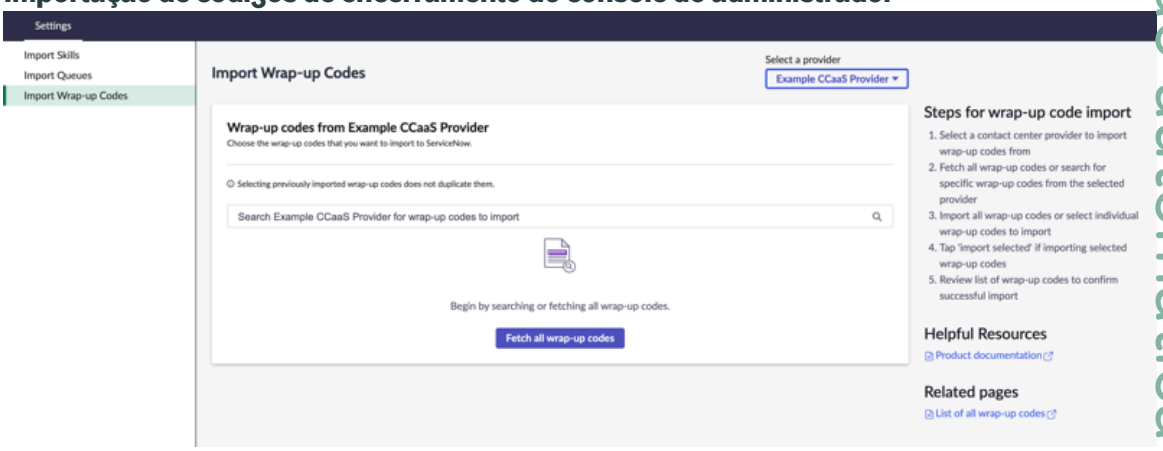
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Centro de integração da Central de contato** > **Console do administrador da CCaaS**

Importação de códigos de encerramento do console do administrador



2. Selecione um provedor de central de contato do qual importar códigos de encerramento.
3. Busque todos os códigos de encerramento ou pesquise códigos de encerramento específicos do provedor.
4. Importe todos os códigos de encerramento ou selecione códigos de encerramento individuais para importar.
5. Toque em **Importação selecionada** para importar os códigos de encerramento.
6. Revise a lista de códigos de encerramento para confirmar que a importação foi bem-sucedida.

Nota:
Códigos de encerramento recém-importados e códigos de encerramento que existiam anteriormente em seu ServiceNow® as instâncias são mostradas em duas listas separadas na página de confirmação.

Importar habilidades

Importe habilidades para atribuir o agente certo à interação do cliente para que as consultas do cliente possam ser tratadas com eficiência.

Tradução automática

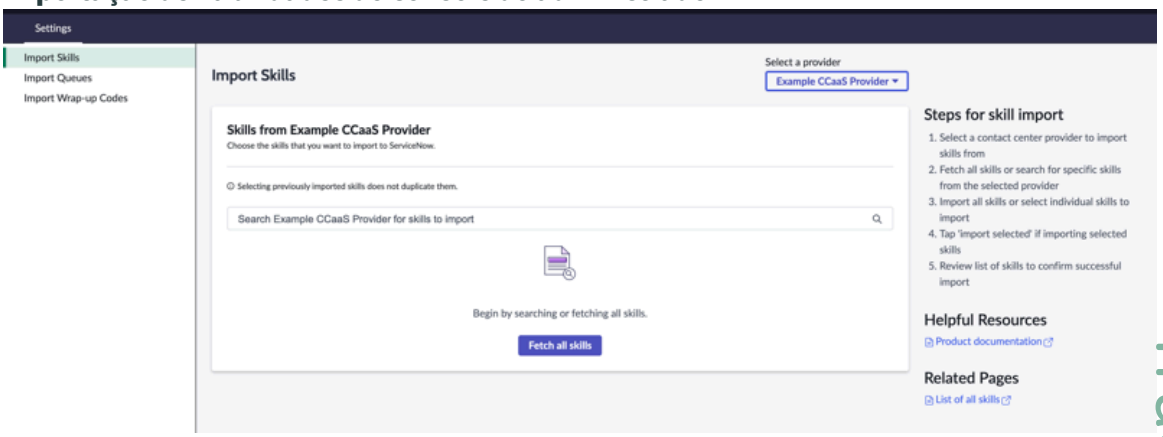
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Centro de integração da Central de contato** > **Console do administrador da CCaaS**

Importação de habilidades do console do administrador



2. Selecione um provedor de central de contato do qual importar habilidades.
3. Importe todas as habilidades ou selecione habilidades individuais para importar.
4. Busque todas as habilidades ou pesquise habilidades específicas do provedor selecionado
5. Toque em **Importação selecionada** habilidades selecionadas importadas.
6. Revise a lista de habilidades para confirmar a importação bem-sucedida.

> **Nota:**
> Habilidades recém-importadas e habilidades que existiam anteriormente em seu ServiceNow® as instâncias são mostradas em duas listas separadas na página de confirmação.

Componente de controle de interações (ICC) para chamadas de voz

. ServiceNow Espaço configurável oferece interação de voz e recursos de controle de chamadas para agentes em uma exibição de painel único, equipando-os com as ferramentas necessárias para aprimorar a produtividade do agente e a experiência do cliente.

Visão geral de ICC integração com Espaço configurável do CSM

Esta integração com permite que os agentes gerencie chamadas de voz diretamente na tela de interação usando controles de chamada. Este recurso ajuda a reduzir a necessidade de alternar entre as aplicações do contact center e Espaço configurável.

. Espaço configurável do CSMfornece uma interface unificada que se integra contact center plataforma com Customer Service Management (CSM) oferta de serviço. Esta integração ajuda a gerenciar interações de entrada e saída em uma única interface.

Com essa estrutura expandida, as interações de voz de um contact center e canais digitais nativos pode ser roteado perfeitamente. Habilidades, filas, agentes e status de presença podem ser sincronizados automaticamente para otimizar a experiência do administrador e ajudar a reduzir os custos operacionais.

As seguintes aplicações da CCaaS Store oferecem integração de canal de voz:

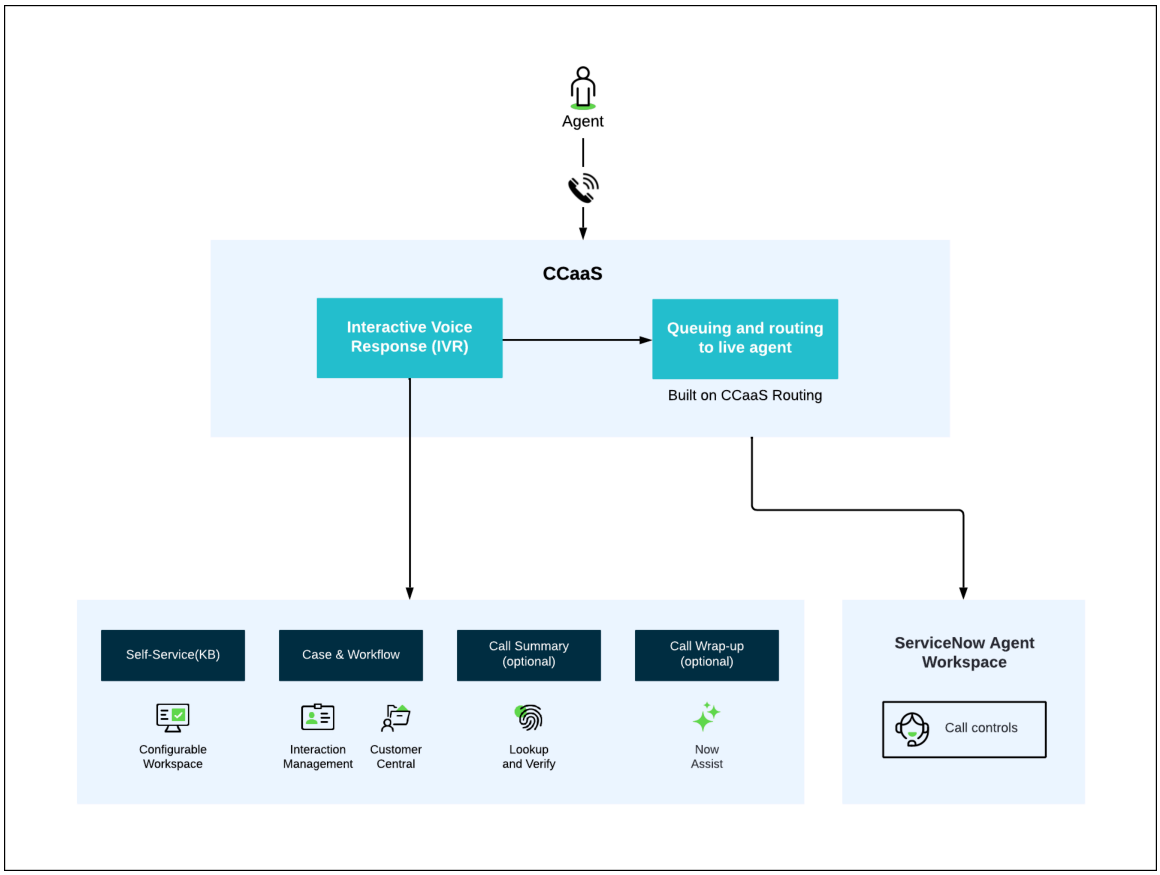
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 unificada da Genesys - Core*
- *Experiência unificada da Genesys*

O visual a seguir exibe o. voz fluxo de trabalho Quando o CCaaS se integra ao ICC em Espaço configurável do CSM .

Fluxo de chamada de voz



Principais benefícios

Os principais benefícios desta integração são os seguintes:

Roteamento centralizado

Gerencia o roteamento entre departamentos e canais sem alternar interfaces .

Experiência consistente do agente

Promove uma experiência consistente em todos os canais com uma caixa de entrada universal.

Resolução rápida

Ajuda a reduzir o tempo de resolução, reduzindo a necessidade de alternar entre CCaaS e. ServiceNow Espaço.

Eficiência aprimorada

Simplifica os fluxos de trabalho com acesso direto a controles de transferência de consulta e chamada cega no Espaço configurável do CSM.

Componente de controle de interações (ICC) recursos de chamada

Simplifique o tratamento de chamadas e aprimore a experiência do agente no Espaço do agente. Integre recursos de chamada de voz e os principais recursos do contact center com Componente de controle de interações (ICC).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 principais recursos e capacidades do contact center incluem:

- Recurso de interação de voz
- Roteamento inteligente
- Gestão do engagement da força de trabalho (WEM)

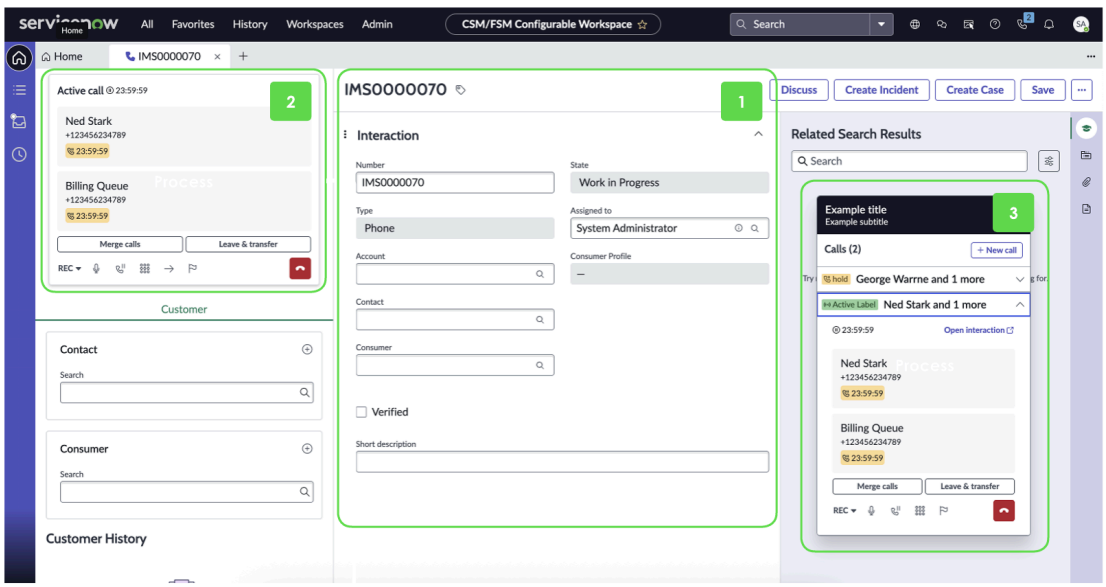
Nota:

Para usar os recursos de chamada de voz disponíveis com Componente de controle de interações (ICC) integração, consulte Componente de controle de interações (ICC) para chamadas de voz.

Use ICC recursos de controle de chamadas com os principais recursos do contact center existentes para promover operações simplificadas e uma experiência do agente aprimorada. Os recursos a seguir estão disponíveis nas interações de chamada e são numerados ao lado da imagem da seguinte forma.

Visão geral de ICC recursos de interação de chamada em Espaço configurável do CSM

ICC recursos de chamada



A tabela a seguir descreve os principais recursos de controle de chamadas disponíveis quando integrados ao ICC em Espaço configurável do CSM.

Texto Explicativo	Recurso	Descrição
1	Registro de interação	Exiba um registro de interação no componente de chamada global nos espaços de trabalho compatíveis, como CSM. Um registro de interação é criado automaticamente para cada chamada. Abrir o registro 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.

Texto Explicativo	Recurso	Descrição
		interação expande qualquer interação de voz para mostrar detalhes adicionais da chamada, incluindo transcrição de chamada, opções de encerramento e contexto do cliente. O agente pode exibir e atualizar este registro durante a chamada e na interação de encerramento. A página de registro de interação contém vários outros recursos que podem ser usados para ajudar os agentes a resolver problemas do cliente enquanto estão de plantão. A descrição desses recursos, como informações de registro, histórico do cliente e pesquisa da base de conhecimento, estão disponíveis na tabela a seguir. Os agentes também podem exibir detalhes do registro de interação em espaços de trabalho incompatíveis com o recurso de resiliência de chamadas. Consulte: Resiliência da chamada.
2	Componente de chamada ativo	Use os recursos de chamada ativa para gerenciar chamadas de entrada, em andamento e de saída e está disponível como um componente incorporado na página Interação aberta. Os componentes de chamada ativos estão disponíveis por meio da integração com ICC. O agente pode monitorar interações e acessá-las usando o painel de controle de chamadas, que fornece botões de controle de chamadas, como gravar, silenciar, manter em espera e transferir (consultar ou ocultar). Além disso, os dados da chamada em tempo real são mostrados, como o registro de interação associado à chamada, o tempo de espera e a duração da chamada. Sair da página de interação para outra área do espaço abre automaticamente o componente de chamada global.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Texto Explicativo	Recurso	Descrição
		• Chamada ativa: Quando um agente está em uma chamada ativa, o registro de interação associado é exibido. Selecionar o link abre o registro de interação em uma nova guia. Durante uma chamada ativa, você pode usar botões para colocar em espera, iniciar ou parar a gravação, silenciar a si mesmo ou a outras partes e transferir chamadas para uma fila, outros agentes ou números externos. Além disso, os agentes são notificados quando um supervisor está dando coaching ou ingressa em uma chamada ativa enquanto monitoram os agentes diretamente por meio do sistema CCaaS. • Transferência de chamada: Transfere chamadas usando métodos de consulta ou transferência oculta. Em uma transferência de consulta, você pode compartilhar o contexto de chamada com o contato externo antes de concluir a transferência. Uma transferência oculta transfere imediatamente a chamada para o contato externo. Siga estas etapas para ajudar melhor um cliente usando o recurso de transferência de chamada: **Iniciar transferência de chamada** Selecione o ícone de transferência no componente de chamada ativo, o que coloca a chamada do cliente em espera. **Selecione Agente de recebimento** Escolha o agente para o qual transferir a chamada na lista do agente. **Escolha o método 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.

Texto Explicativo	Recurso	Descrição
		Consulta: Fale com o agente antes de transferir a chamada. Em seguida, você pode "Mesclar chamadas" combinando sua chamada com a chamada do novo agente ou "Sair e transferir chamadas" desconectando da chamada e transferindo a chamada diretamente. Cego: Transfira a chamada diretamente sem consulta.
3	Componente de chamada global	Habilite a movimentação do agente entre telas no ServiceNow exibindo dados de chamada em tempo real no painel de componente. O componente de chamada global fornece uma experiência que permite que os agentes acessem controles de chamada e funcionalidades integradas em qualquer espaço compatível com ICC recursos habilitados. Os componentes de chamada global estão disponíveis por meio da integração do OpenFrame. Consulte: Lista de chamadas global. Este componente é usado para fazer e gerenciar chamadas de saída e de entrada. Os agentes podem alternar entre espaços de trabalho em qualquer lugar na aplicação enquanto atendem chamadas em andamento. Se um agente alternar para uma guia de não interação durante uma chamada em andamento, a chamada continuará ativa. Todos os outros controles de chamada ativos podem ser acessados a partir deste componente. • Chamada de saída: Inicia chamadas de saída para entrar em contato com os clientes, usando o teclado do telefone para discar 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.

Texto Explicativo	Recurso	Descrição
		ou selecionando o ícone de chamada no campo de telefone de registro para chamadas diretas. Aproveite a lista telefônica para facilitar a realização de chamadas. • ○ Retornos de chamada: As chamadas de saída também oferecem suporte a solicitações de retorno de chamada do cliente. Quando habilitado e integrado em CSM, o agente pode acompanhar uma solicitação de retorno de chamada concluindo manualmente uma chamada de saída. **Nota:** Para obter mais informações sobre retornos de chamada, exiba Recursos de interação de retorno de chamada ○ Lista telefônica: Os agentes podem usar o catálogo de endereços integrado para fazer chamadas para filas, outros agentes e números externos. Eles também podem inserir um número de telefone diretamente na janela da lista de chamadas global para fazer chamadas. Consulte: Lista telefônica.

Recursos da página de registro de interação em Espaço configurável do CSM

A página de registros de interação apresenta recursos que ajudam os agentes durante e após as chamadas. A tabela a seguir descreve recursos adicionais que estão incorporados na página de registro.

Recurso	Descrição
Cartão de alerta da caixa de entrada	Quando uma chamada de entrada é recebida, a opção de aceitar ou rejeitar a chamada aparece como uma notificação de caixa de entrada. Gerencie chamadas de entrada aceitando-as ou rejeitando-as diretamente do Espaço do agente. Se um agente optar por aceitar uma chamada, ele será navegado para a janela de chamada ativa integrada na página de interação.
Informações de registro	Um agente pode exibir e atualizar o registro durante a chamada. Esta seção exibe detalhes da tarefa ou caso vinculado à interação.
Informações de Contato	Esta seção exibe detalhes de contato do cliente, como número de telefone e e-mail. O agente pode verificar, identificar e usar essas informações para acompanhamentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recurso	Descrição
Histórico do cliente	Os agentes podem abrir uma visão geral do cliente e seu histórico de interações, bem como exibir uma linha do tempo de todas as interações anteriores do agente. O agente pode usar esse contexto para identificar problemas recorrentes ou acompanhar casos anteriores.
E pesquisa da base de conhecimento	Este recurso apresenta artigos de conhecimento relevantes com base no contexto da chamada. O agente pode navegar pelo conteúdo sugerido ou pesquisar manualmente artigos da base de conhecimento para oferecer suporte à solução de problemas.
Encerramento	Now Assist gera automaticamente um resumo de chamada e o adiciona à interação. O agente pode revisar o resumo, selecionar códigos de encerramento sugeridos ou gerados em Now Assist, adicione anotações adicionais e encerre a interação. **Nota:** Habilite o recurso de transcrição de chamada para implementar este recurso.

Lista de chamadas global

Use o recurso de lista de chamadas global habilitado por meio da integração do OpenFrame. Acesse controles de chamada para gerenciar chamadas de voz usando o ícone de telefone disponível em qualquer espaço do seu ServiceNow instância para garantir um gerenciamento eficiente de chamadas sem perder o acesso aos controles de chamada.

Visão geral da lista de chamadas global

As empresas podem se integrar a qualquer recurso de chamada de voz do Contact Center como serviço (CCaaS) de terceiros em seu ServiceNow instância. Usando os controles de chamada da lista de chamadas global, os agentes podem iniciar novas chamadas telefônicas usando o teclado de discagem ou a lista telefônica e gerenciar as chamadas existentes. Esse recurso permite que os agentes acessem seus detalhes de contato, filas e outras informações relevantes por meio do contact center integrado.

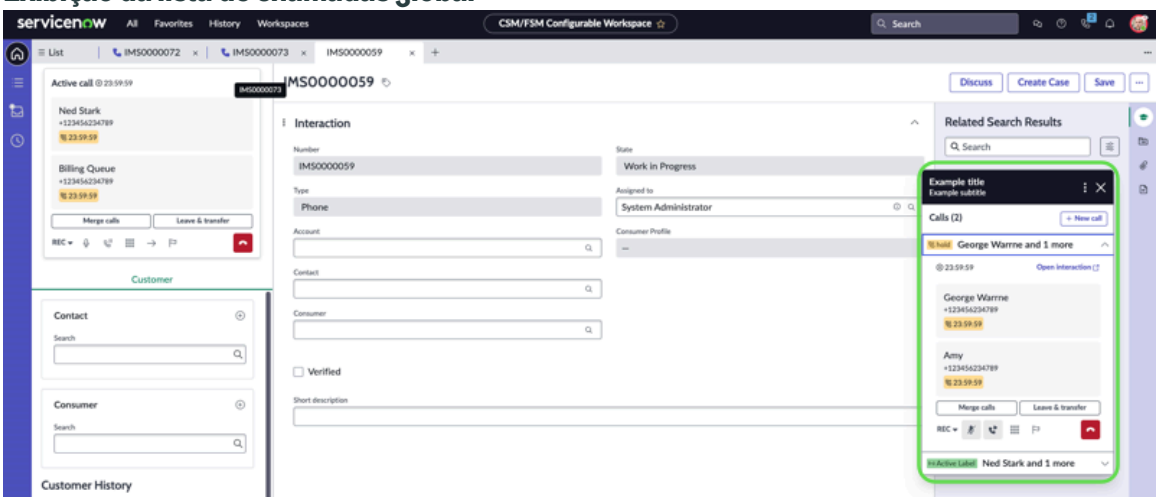
Cada chamada cria um registro de interação com os detalhes da chamada, que pode ser acessado selecionando **Interação em aberto** link na janela de chamada. A interação é aberta em um espaço compatível ou incompatível com base em suas configurações de integração. O recurso permite que os agentes acessem e gerenciem controles de chamada a partir de um ícone de telefone, independentemente do espaço ou da guia em que estão. Os agentes podem se mover livremente entre guias ou outros espaços que não oferecem suporte ao recurso de controle de chamadas.

A captura de tela a seguir fornece o contexto da exibição da lista de chamadas global.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da lista de chamadas global



A lista de chamadas global fornece a seguinte funcionalidade:

Alternando espaços de trabalho durante chamadas ativas

Os agentes podem alternar entre diferentes espaços durante uma chamada telefônica ativa, garantindo acesso contínuo às informações e ferramentas necessárias sem perder os controles de chamada.

Aceitando chamadas externas ICC espaços compatíveis

Os agentes podem aceitar chamadas telefônicas de espaços de trabalho mesmo que não estejam integrados ao Componente de controle de interações (ICC) controles de voz.

Navegando até Espaços compatíveis

Se o espaço atual for compatível, os agentes poderão selecionar **Interação em aberto** link da tela de controle de voz para abrir a interação e exibir os detalhes.

Gestão de chamadas aprimorada

O selo no ícone de telefone mantém os agentes informados e os ajuda a rastrear o número de chamadas telefônicas ativas. O recurso é particularmente útil em espaços que não oferecem suporte a controles de chamada, garantindo que o agente possa gerenciar chamadas com eficácia, independentemente da guia ou do espaço em que esteja.

Cenários de lista de chamadas globais

Antes de passar por alguns cenários típicos, vamos revisar determinados termos para obter informações sobre o recurso de lista de chamadas global:

Termos do Espaço	Definição
Espaço atual	Espaço em que o agente está no momento.
Compatível Espaço	Espaço integrado ao ICC controles de chamada.
Incompatível Espaço	Espaço não integrado ao ICC controles de chamada.
Padrão Espaço	O espaço configurado via OpenFrame permite que os agentes naveguem até um ICC espaço integrado se eles estiverem em um espaço incompatível. Consulte: Defina o espaço padrão para CCaaS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vamos passar por alguns cenários para entender como um agente pode alternar entre espaços compatíveis e incompatíveis ao gerenciar chamadas de entrada e saída:

Cenário 1

A lista de chamadas global está disponível em um espaço incompatível, o que permite que o agente aceite e gerencie chamadas. O agente pode aceitar uma chamada e selecionar **Interação em aberto** link para abrir o registro de interação no espaço padrão.

Cenário 2

O agente está em uma chamada ativa em um espaço compatível e, durante a chamada, muda para um espaço incompatível. O controle de chamada está disponível para o agente por meio do ícone de telefone na janela da lista de chamadas global.

Cenário 3

O agente seleciona o ícone de telefone para abrir o teclado de discagem do telefone para fazer uma chamada de saída de um espaço incompatível. O registro de interação relacionada é aberto no espaço incompatível atual do agente. No entanto, o agente deve ter o espaço padrão configurado para ver a chamada atual na tela de interação.

Nota:
Consulte: Defina o espaço padrão para CCaaS.

Cenário 4

O agente pode acessar e exibir a lista de chamadas global de qualquer lugar no ServiceNow selecionando o ícone de telefone. Selecionar o link Interação Abrir exibe os detalhes da chamada com os controles de chamada global em seu espaço padrão.

Nota:
O espaço padrão deve ser definido pelo administrador do contact center.

Cenário 5

O agente encerra uma chamada de um espaço incompatível. Selecionar os links de registro de interação da chamada que acabou de ser encerrada ou para outras chamadas anteriores é exibido no mesmo espaço incompatível em que o agente está.

Recursos da lista de chamadas global

O recurso simplifica a experiência de tratamento de chamadas para agentes do contact center. Os agentes podem acessar controles de chamada e gerenciar chamadas enquanto exibem outros recursos nas guias compatíveis ou incompatíveis em seus ServiceNow instância.

Na exibição da lista de chamadas global, os agentes podem fazer o seguinte:

- Inicie novas chamadas usando o teclado ou a lista telefônica e exiba uma lista de filas, outros nomes de agentes e contatos externos na lista telefônica.
- Use Pesquisar na lista telefônica para exibir no máximo 25 resultados por vez. O limite pode ser definido configurando a configuração de propriedade do sistema chamada `icc_search_limit` usando um valor inteiro. O valor mínimo padrão é 10, e um limite pode ser definido para retornar um máximo de 25 resultados de acordo com a lista de filas, agentes ou dados externos.
- Use o ícone de telefone ao lado do campo de entrada de pesquisa para fazer chamadas para um número externo que não seja exibido nos resultados da guia Filas, Agente ou 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.

- Exiba e acesse controles de chamada mesmo ao navegar para outras guias e telas. O ícone da lista de chamadas global está disponível em espaços compatíveis e incompatíveis.
- Exiba uma contagem de crachá no ícone de telefone indicando o número de chamadas em andamento.
- Selecione **Interação em aberto** link para abrir os detalhes do registro de interação em seu espaço compatível no modo de resiliência de chamada. Consulte: Resiliência da chamada.

Nota:
A função Transferir não é compatível com o recurso de lista de chamadas global.

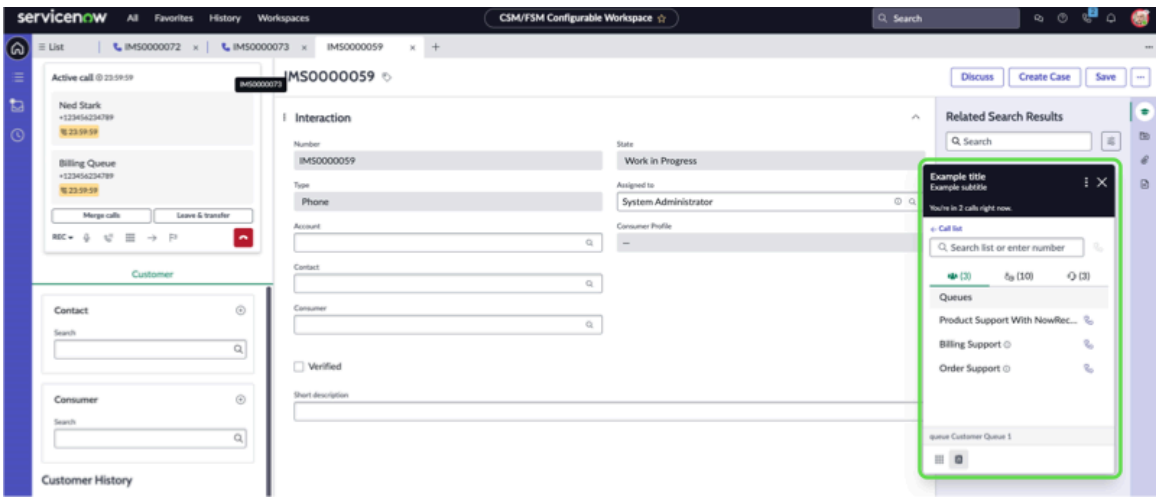
Para obter mais informações sobre ICC recursos de chamada, consulte Componente de controle de interações (ICC) recursos de chamada.

Lista telefônica

Os agentes podem usar a lista telefônica integrada ao seu ServiceNow instância para fazer chamadas de saída para filas, outros agentes e números externos. Eles também podem inserir um número de telefone diretamente na janela da lista de chamadas global ou usar a lista telefônica para fazer chamadas.

Visão geral da lista telefônica

Lista telefônica



A lista telefônica ajuda os agentes a fazer chamadas para contatos em sua organização e números externos. As organizações podem se integrar a qualquer recurso de integração de chamadas CCaaS de terceiros que permita que os agentes acessem seus contatos e filas por meio do contact center integrado. A lista telefônica exibe guias para fila, contatos do agente e contatos externos, e o administrador da central de contatos pode configurar o número de contatos exibidos. Usar **Pesquisa** na lista telefônica para exibir uma lista de no máximo 25 resultados por vez. O limite pode ser definido configurando a configuração da propriedade do sistema chamada "icc_search_limit" usando um valor inteiro. O valor mínimo padrão é 10, e um limite pode ser definido para retornar um máximo de 25 resultados de acordo com a lista de filas, agentes ou dados externos.

Quando uma chamada é feita, uma tela de conexão é exibida com os detalhes do contexto da chamada. Se o contexto não for exibido em alguns segundos, a tela retornará para a exibição anterior por padrão com as guias do catálogo telefônico e o teclado de discagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 administrador do contact center precisa configurar a lista telefônica para que os agentes a exibam e usem em sua lista de chamadas globais do ServiceNow instância.

Para obter mais informações sobre ICC recursos de chamada, consulte Componente de controle de interações (ICC) recursos de chamada.

Resiliência da chamada

A resiliência de chamadas para o Contact Center as a Service (CCaaS) entrega chamadas telefônicas para Espaços do agente Sem criar uma interação no ServiceNow instância. Este recurso verifica a gestão de chamadas ininterrupta e confiável.

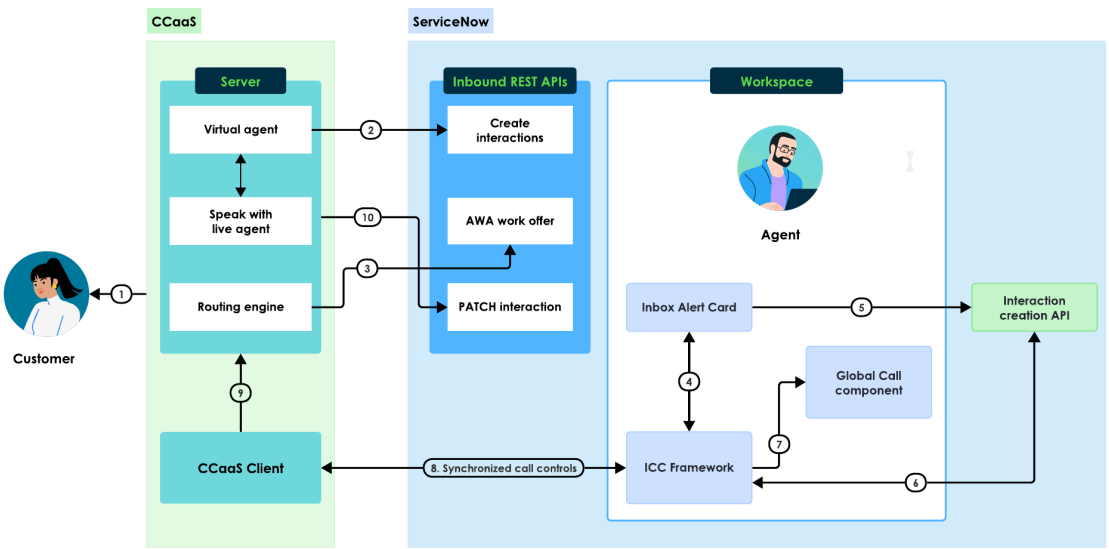
Resiliência de chamadas para visão geral da integração do contact center

A resiliência de chamadas para integração de chamada de voz CCaaS garante que as chamadas de entrada sejam entregues aos agentes. As chamadas de entrada são entregues mesmo se houver problemas com a criação de interações no ServiceNow instância. Este recurso roteia chamadas telefônicas para agentes sem exigir interação.

Quando um agente aceita uma chamada, uma interação e um registro de log telefônico são criados. Se um agente rejeitar a chamada ou a chamada expirar, a central de contato redirecionará a chamada para o próximo agente disponível. O contact center integrado, usando Componente de controle de interações (ICC) exibe dados da chamada, como o número de telefone e a duração da chamada, e fornece funções básicas, como mudo, espera e desconectar. Os agentes podem abrir interações clicando em **Interação em aberto** Embora a transferência de chamada não seja possível sem um registro de interação. Essa abordagem garante o tratamento contínuo de chamadas e minimiza as interrupções de serviço.

O visual de resiliência de chamada a seguir fornece um snapshot do fluxo de trabalho de ponta a ponta.

Fluxo de resiliência de chamada



Consulte a tabela a seguir para obter a descrição da anotação da imagem anterior.

Anotação	Descrição
1	Chamada de entrada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Anotação	Descrição
2	Criar interação de voz
3	Opção de chamada de voz ao agente
4	O agente pode aceitar/rejeitar uma chamada
5	Quando o agente aceita uma chamada, uma interação de voz é criada
6	A notificação é enviada ao OpenFrame para a criação bem-sucedida de uma interação
7	A tela de chamada global é exibida
8	A chamada sincronizada ocorre continuamente das etapas 6 a 9. Depois que o agente aceitar uma chamada, qualquer ação realizada pelo agente será sincronizada ServiceNow E CCaaS
9	A conversa é atualizada na interação
10	O registro de interação é atualizado

Casos de uso do fluxo de trabalho de resiliência de chamadas

Vamos passar por alguns casos de uso para entender como a resiliência de chamadas funciona para um contact center integrado.

No modo de resiliência de chamada, as chamadas são entregues aos agentes sem interrupção para opções de controle de chamada, como aceitar, colocar em espera, silenciar ou mover chamadas para filas.

Aceitar/Aceitar chamadas automaticamente

Os agentes podem aceitar ou aceitar automaticamente chamadas perfeitamente no modo de resiliência de chamadas, mesmo sem criar uma interação. Se um registro de interação não for criado, o agente terá a opção de criar um clicando manualmente em **Interação em aberto** link durante a chamada em tempo real.

Rejeitar chamada

Quando um cliente faz uma chamada de entrada, no modo de resiliência, o CCaaS entrega a chamada para o espaço do agente. Se o agente clicar **Rejeitar** , o sistema gera um evento. O evento é comunicado ao contact center, que, por sua vez, redireciona a chamada para o próximo agente disponível. O contact center toma as ações necessárias para garantir a entrega de serviço perfeita. Este processo verifica se o sistema está ciente da ação do agente e pode responder adequadamente para manter o tratamento eficiente de chamadas.

Tempo limite da chamada

Se uma chamada expirar, o programa de resiliência de chamada promoverá o gerenciamento eficiente de interações criando automaticamente uma interação e um item de trabalho. Esse processo garante que, mesmo que uma chamada expire, as interações e os itens de trabalho necessários sejam gerados e gerenciados de forma eficaz, permitindo que os contact centers mantenham a entrega de serviço perfeita.

Principais benefícios da resiliência de chamadas

O fluxo de trabalho de resiliência de chamadas melhora a eficiência e a confiabilidade do tratamento de chamadas recebidas em um contact center. A seguir estão alguns benefícios:

Confiabilidade aprimorada

As chamadas são entregues aos agentes mesmo se a criação da interação falhar, promovendo o tratamento de prompts e o serviço contínuo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tratamento eficiente de chamadas

A "API de oferta" cria interações depois que o agente aceita a chamada, reduzindo o tempo de espera.

Flexibilidade de gestão de chamadas

Os agentes podem rejeitar ou deixar o tempo limite das chamadas e o sistema redireciona-as para o próximo agente disponível, promovendo que nenhuma chamada seja perdida.

Dados de chamada abrangentes

. ICC os controles de chamada exibem informações essenciais da chamada, como números de telefone e duração, auxiliando no gerenciamento eficaz de chamadas.

Funcionalidade limitada para operações contínuas

Os agentes podem executar funções básicas, como mudo, espera e desconectar, mantendo operações de chamada suaves, mesmo no modo de resiliência.

Criação de interação sob demanda

As interações são criadas depois que o agente aceita a chamada, promovendo que todos os registros necessários sejam gerados sem atraso.

Experiência do agente aprimorada

Um fluxo de trabalho claro e eficiente melhora a experiência do agente, facilitando a gestão de chamadas e interações.

Para obter mais informações sobre ICC recursos de chamada, consulte Componente de controle de interações (ICC) recursos de chamada.

Integração de contact centers com Componente de controle de interações (ICC) para retornos de chamada

O recurso de interação de retorno de chamada criado no Componente de controle de interações (ICC) Oferece suporte a interações de voz de retorno de chamada diretamente na ServiceNow espaço configurável. O espaço fornece aos agentes recursos de interação de voz de retorno de chamada e controle de retorno de chamada em uma exibição unificada, resultando em maior produtividade e experiência do cliente aprimorada.

Visão geral do recurso de retorno de chamada

As plataformas de central de contato fornecem um recurso de retorno de chamada que permite que os chamadores mantenham seu lugar na fila e recebam um retorno de chamada quando um agente estiver disponível. As solicitações de retorno de chamada são atribuídas aos agentes com base na ordem em que são recebidas. Como alternativa, os chamantes podem selecionar uma data e hora específicas para um retorno de chamada programado. A funcionalidade Retorno de chamada permite que os contact centers reduzam os tempos de espera e aprimorem a experiência do cliente, permitindo que os clientes solicitem uma chamada de retorno em vez de esperar na fila. Este modelo de comunicação assíncrona ajuda a equilibrar a carga do contact center e melhora a satisfação do cliente e a eficiência do agente. O roteamento de retorno de chamada pode ser implementado em dois modos diferentes, dependendo dos objetivos operacionais e da infraestrutura: Cliente em primeiro lugar e Agente em primeiro lugar. Esses modos determinam como e quando uma chamada é estabelecida entre o cliente e o agente durante uma solicitação de retorno de chamada.

Modo Cliente em primeiro lugar

Primeiro, o CCaaS disca para o cliente e o conecta a um agente disponível depois que o cliente atende à chamada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 retorno de chamada: A solicitação de retorno de chamada está enfileirada. Quando a solicitação de retorno de chamada atinge o topo da fila e um agente se torna disponível, o CCaaS disca o cliente primeiro. Se o cliente atender, o CCaaS discará e se conectará a um agente roteando a chamada para a caixa de entrada do agente no espaço configurável. Se o agente aceitar, a chamada será interligada. Este modo reduz o tempo ocioso desnecessário do agente e garante que um agente seja envolvido somente quando um cliente responde.

A imagem a seguir mostra o modo cliente em primeiro lugar com uma solicitação de retorno de chamada imediata (ASAP) no RVI em que um cliente é discado antes que o agente seja conectado. O agente exibe a interação de retorno de chamada como qualquer outra interação de voz normal no Espaço configurável do CSM.

Modo Cliente em primeiro lugar - Solicitação de retorno de chamada imediato

Modo Agente em primeiro lugar

Nesse modo, o CCaaS roteia a interação primeiro para um agente disponível. O agente visualiza o contexto de retorno de chamada e disca para o cliente.

Fluxo de retorno de chamada: A solicitação de retorno de chamada está enfileirada. Quando a solicitação de retorno de chamada atinge o topo da fila e um agente se torna disponível, o CCaaS roteia a interação para um agente disponível. O agente aceita a interação e a abre no espaço configurável da ServiceNow. O agente visualiza o cartão de contexto de retorno de chamada e disca para o cliente. A discagem do cliente pode ser manual ou automática com base em uma configuração no CCaaS. Se o cliente não responder, o agente poderá rediscar ou fechar a interação de retorno de chamada.

A imagem a seguir mostra o modo agente em primeiro lugar com solicitação de retorno de chamada imediata (ASAP) no RVI em que um agente é discado antes que o cliente seja conectado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 agente-primeiro - Solicitação de retorno de chamada imediato

. Componente de controle de interações (ICC) O recurso para retornos de chamada permite que os provedores de CCaaS exibam interações de retorno de chamada para que os agentes possam gerenciar as chamadas do cliente diretamente do espaço configurável. Para obter mais informações sobre como lidar com solicitações de retorno de chamada de CCaaS, consulte Gerencie uma solicitação de retorno de chamada de CCaaS no espaço configurável e. Gerencie uma solicitação de retorno de chamada de CCaaS usando o Controle de voz global.

Nota:

Para gerenciar e ativar o. ICC integração para retornos de chamada, consulte Implemente o. Componente de controle de interações (ICC) para chamada de voz do contact center e integração de retorno de chamada e. Requisitos de plug-in para voz e retorno de chamada integrações com contact centers.

Tópicos relacionados

Gerencie uma solicitação de retorno de chamada de CCaaS no espaço configurável

Gerencie uma solicitação de retorno de chamada de CCaaS usando o Controle de voz global

Recursos de interação de retorno de chamada

Integre os recursos de voz de retorno de chamada e as principais funções do contact center no Espaço do agente usando Componente de controle de interações (ICC) simplificar o tratamento de chamadas e aprimorar a experiência do agente.

Recursos de interação de retorno de chamada do ICC

A tabela a seguir mostra o. Componente de controle de interações (ICC) Recursos de interação de retorno de chamada no componente Ações de retorno de chamada:

Recursos de interação de retorno de chamada do ICC no Espaço do agente

Recurso	Descrição
Componente de ações de retorno de chamada	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 interação de retorno de chamada do ICC no Espaço do agente

Recurso	Descrição
Iniciar uma chamada	O botão Chamar número permite que você inicie uma chamada com o cliente discando o número no **Número do retorno de chamada** menu suspenso.
Rediscar um número	O botão Repetir chamada permite que você redisque o número no menu suspenso quando o cliente não atender. • Se o cliente responder, resolva o problema do cliente. • Se o cliente não responder após várias novas tentativas, os agentes poderão fechar o retorno de chamada. Normalmente, o número de novas tentativas é deixado a critério do agente.
Escolha um número de retorno de chamada	O menu suspenso permite que você exiba a lista de números de contato disponíveis do cliente. Você pode selecionar qualquer número no menu suspenso para se conectar ao cliente.
Feche uma solicitação de chamada	O botão Fechar retorno de chamada permite encerrar uma solicitação de retorno de chamada.
Seletor manual	No método de discagem manual, o agente disca o cliente manualmente depois de exibir o contexto de retorno de chamada. Nesse mecanismo, o temporizador não aparece no componente Ações de retorno de chamada.
Mostrador automático	Na discagem automática, a chamada é discada automaticamente depois que o temporizador de contagem regressiva atinge zero. Como alternativa, o agente pode selecionar **Número de chamada** e discar manualmente a chamada antes que o temporizador atinja zero. Depois que a chamada termina, o retorno de chamada é encerrado automaticamente depois que o temporizador de contagem regressiva atinge zero.

No modo agente-primeiro, a página de interação de retorno de chamada aparece com o componente Ações de retorno de chamada e o cartão de contexto de retorno de chamada quando você aceita a solicitação de retorno de chamada em sua caixa de entrada. Neste modo, você pode exibir o cartão de contexto de retorno de chamada para obter os detalhes da solicitação de retorno de chamada antes de fazer a chamada. No cenário de cliente em primeiro lugar, a interação de retorno de chamada aparece como qualquer outra interação de voz e o cliente já estará na chamada. Para obter mais informações sobre esses modos, consulte Integração de contact centers com Componente de controle de interações (ICC) para retornos de chamada.

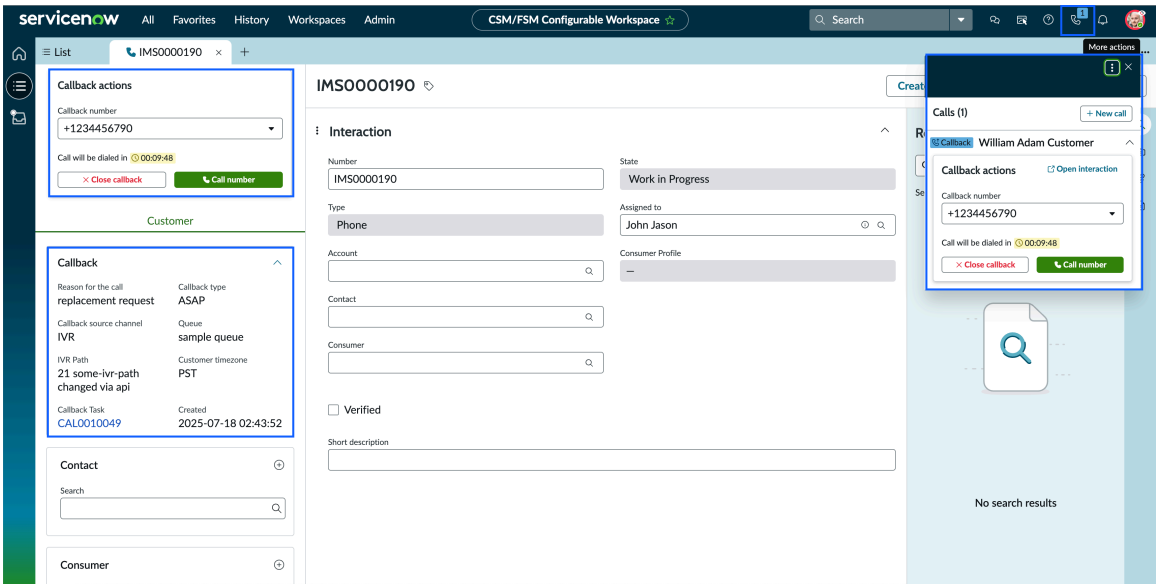
Para obter mais informações sobre como lidar com solicitações de retorno de chamada no Espaço configurável do CSM/FSM, consulte Gerencie uma solicitação de retorno de chamada de CCaaS no espaço configurável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 os agentes estão trabalhando em um espaço incompatível ou não estão na página de interação de retorno de chamada, eles podem gerenciar retornos de chamada por meio do componente Controle de voz global (GVC). Este recurso oferece acesso rápido ao componente Ações de retorno de chamada, permitindo que os agentes iniciem chamadas e lidem com chamadas ativas usando os controles de chamada disponíveis. Os recursos descritos na tabela anterior estão disponíveis no Controle de voz global (GVC) para facilitar o acesso ao agente. Além desses recursos, você recebe um **Abrir página de interação** link na lista de chamadas global para que você possa navegar até a página de interação de retorno de chamada atual. Para obter mais informações sobre como usar GVC para interações de retorno de chamada, consulte Gerencie uma solicitação de retorno de chamada de CCaaS usando o Controle de voz global.

Página Interações de retorno de chamada com recursos de retorno de chamada do ICC e cartão de contexto de retorno de chamada



Recursos adicionais de retorno de chamada

Além dos recursos de retorno de chamada do ICC, os recursos a seguir estão disponíveis nas interações de retorno de chamada.

- Cartão de contexto de retorno de chamada: O cartão de contexto de retorno de chamada na página Interação de retorno de chamada fornece os detalhes da solicitação de retorno de chamada. Para obter mais informações sobre o cartão de contexto de retorno de chamada, consulte Cartão de contexto de retorno de chamada.

  Este recurso usa a tabela de interação, que inclui uma referência à tabela Retorno de chamada [sys_cs_callback]. A tabela Retorno de chamada, por sua vez, faz referência à tabela Contexto de retorno de chamada [sys_cs_callback_context] para armazenar as informações relacionadas à solicitação de retorno de chamada.

  No Construtor de IU, o cartão de contexto de retorno de chamada é configurado para usar Componente de pesquisa , que pode ser usado para pesquisar um registro em qualquer tabela no formato de cartão. Ele também usa um recurso de dados que retorna a tarefa de retorno de chamada para a interação específica.

- Duração da visualização: O tempo de visualização mede o tempo entre o agente aceitar o retorno de chamada em sua caixa de entrada e o agente discar o cliente do Espaço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

configurável do CSM/FSM. Você pode exibir o tempo de visualização na tabela de interação.

- Lista de retorno de chamada: Você pode exibir as interações de retorno de chamada atribuídas a você navegando até a lista Meus retornos de chamada na página Lista do espaço configurável do CSM/FSM.

Tópicos relacionados

Implemente o. Componente de controle de interações (ICC) para chamada de voz do contact center e integração de retorno de chamada

Requisitos de plug-in para voz e retorno de chamada integrações com contact centers

Integração de contact centers com Componente de controle de interações (ICC) para retornos de chamada

Gerencie uma solicitação de retorno de chamada de CCaaS no espaço configurável

Gerencie uma solicitação de retorno de chamada de CCaaS usando o Controle de voz global

Integração Serviços de voz Agentes de IA

<placeholder>

IA Serviços de voz adaptador para Amazon Connect

<placeholder>

IA Serviços de voz Adaptador para Nice

<placeholder>

[store-future: BEGIN review]

Aplicação Seletor de spoke

A aplicação Seletor de spoke fornece uma estrutura comum que permite a configuração e a execução de solicitações de integração de saída. Ele opera selecionando as implementações correspondentes com base nos parâmetros de entrada configurados para cada solicitação.

Esta estrutura fornece os seguintes recursos:

- Oferece suporte à configuração de tipos de solicitação.
- Oferece suporte à configuração de parâmetros de entrada e saída de solicitação. Somente um subconjunto de tipos de dicionário é permitido para entradas e saídas.
- Oferece suporte à configuração de uma ou mais definições (implementações) para um tipo de solicitação, usando uma condição de seleção com base nas entradas do tipo de solicitação.
- Oferece suporte à configuração de scripts de pré-pós-processamento.
- Oferece suporte à definição de limites sobre quantas vezes uma definição de solicitação pode ser executada em uma determinada frequência de limite.
- Uma API para configurar e executar uma solicitação de integração de saída usando o tipo de solicitação e os parâmetros de entrada de forma síncrona ou assíncrona.
- Chamadas para um subfluxo do adaptador de solicitação ou ação configurada na definição de solicitação selecionada para executar a solicitação de integração. O adaptador de solicitação está livre para transformar as entradas, chamar em uma ou mais ações de spoke e transformar a saída, se necessário, antes de devolvê-la à estrutura.
- Na execução síncrona, retorna os resultados no formato JSON, incluindo um código de status (sucesso/falha), um motivo de status e os parâmetros e valores 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.

- Oferece suporte ao registro em log de execuções de solicitação de integração com o estado .
- Oferece suporte ao acompanhamento da contagem de uso da definição de solicitação de integração com o status Limite atendido.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Configure o seletor de spoke para sistemas externos

A aplicação do seletor de spoke fornece uma estrutura comum que permite a configuração e a execução de solicitações de integração de saída. Ele opera selecionando as implementações correspondentes com base nos parâmetros de entrada configurados para cada solicitação.

Antes de Iniciar
Configure o Seletor de spoke após a instalação do plug-in do Contact Center Integration Core. Defina as definições de solicitação de integração para sincronizar dados de configuração de sistemas externos.

A instalação do plug-in adiciona um registro de tipo de solicitação chamado **Sincronizar configurações do sistema externo** , que identifica e executa fluxos para sincronizar os metadados. Este registro inclui entradas predefinidas para configuração, provedor e carga.

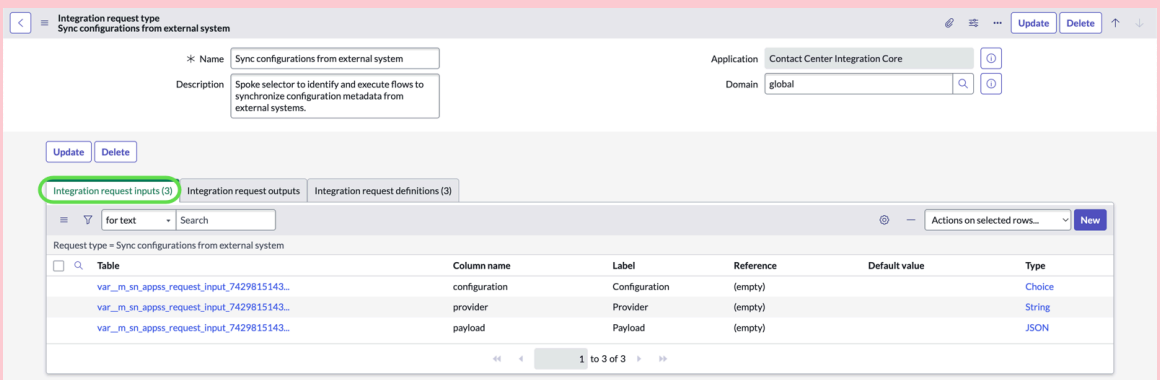
Função necessária: sn_appss.manager

Plug-in necessário: Contact Center Integration Core (com.sn_contact_center_integration_core)

Configure as definições de solicitação de integração para o registro de entrada de solicitação relevante da seguinte forma:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Seletor de spoke** > **Tipo de solicitação**.
   . **Sincronizar configurações do sistema externo** o registro de integração é exibido. Este registro identifica e executa fluxos para sincronizar metadados de configuração de sistemas externos.
2. Clique em **Sincronizar configurações do sistema externo** para ver o disponível **Entrada de solicitação de integração** registros.



Configure o seletor de spoke configurando as definições de solicitação para cada uma das solicitações de integração.Os registros podem ser dos tipos de rótulo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configuração: Esta é uma entrada de campo de escolha e pode incluir valores de código de habilidade, fila ou encerramento.
- Provedor: O provedor é uma entrada de cadeia de caracteres e pode ser configurado para implementar o. **ProviderName** ponto de extensão.

Nota:
Este é um exemplo de uma implementação do ponto de extensão:

```
getProviderName: function() {
      return {
         id: 'placeholder_provider',
         label: 'Placeholder Provider'
      };
   },
```

- Carga: O campo de carga requer uma entrada JSON. Este conteúdo inclui uma estrutura de carga de amostra e demonstra como executar uma chamada de API para buscar habilidades de um provedor externo.

3. Em **Entradas de solicitação de integração** clique no registro de configuração.
4. Em **Entradas de solicitação de integração** crie registros para filas, habilidades e cargas úteis de código de encerramento de acordo com seu requisito.
5. Clique em **Registro do provedor** e selecione o provedor relevante na lista suspensa.
6. Clique no registro de carga e configure o valor JSON, que busca as habilidades relevantes do provedor externo.

   Consulte o exemplo a seguir do arquivo JSON do valor de entrada da carga útil. O JSON será o mesmo para filas, habilidades e códigos de encerramento, com exceção do valor "configuração":

```
requestInputs -

{
"provider":"sample_provider_cloud",
"configuration":"skills",
"payload":{


 }
  }
requestTypeId -
7429815143970210c29274268ab8f2bb
contextObj -
{
 "contextTable":"sn_appss_request_type",
 "contextId":"7429815143970210c29274268ab8f2bb"
}

API call:
var result = new sn_appss.RequestAPI(requestTypeId, requestInputs, contextObj).execute();
```

   O valor de saída do resultado da entrada JSON para habilidades é 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.

```
{
 "skills": [
 "Skill-1",
 "Skill-2",
 "Skill-3",
 "Skill-4",
 "Skill-5"
}
```

O valor de saída do resultado da entrada JSON para códigos de encerramento é o seguinte:

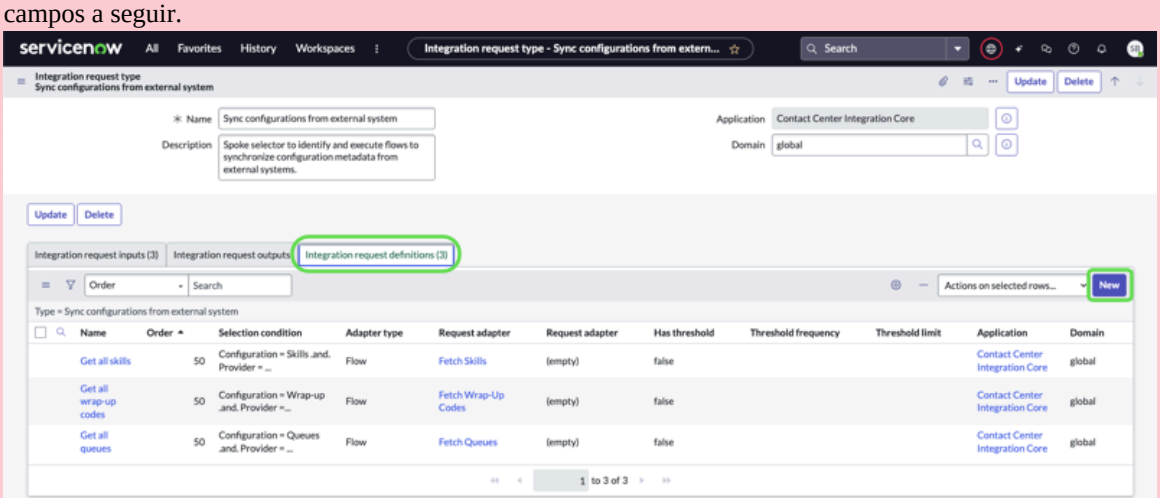
```
{
 "wrapupcodes": [
  "Wrapup-code-1",
  "Wrapup-code-2",
  "Wrapup-code-3",
  "Wrapup-code-4",
  "Wrapup-code-5"
 ]
}
```

O valor de saída do resultado da entrada JSON para filas é o seguinte:

```
{
 "queues": [
  {"name":"Queue-1","id":"Queue-1-id"},
  {"name":"Queue-2","id":"Queue-2-id"},
  {"name":"Queue-3","id":"Queue-3-id"},
  {"name":"Queue-4","id":"Queue-4-id"},
  {"name":"Queue-5","id":"Queue-5-id"}
 ]
}
```

O seletor de spoke identifica as implementações correspondentes com base nos parâmetros de entrada configurados para cada solicitação.

7. Crie o. **Definições de solicitação de integração** .
8. Em **Tipos de solicitação de integração** clique em **Novo**na seção do cabeçalho e insira valores nos campos 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.

Detalhes do registro de definição da solicitação de integração	Descrições de campo
Nome	Obtenha todas as habilidades do provedor externo
Tipo	Sincronizar configurações do sistema externo
Descrição	Breve descrição da definição da solicitação
Ordem	
Tipo de adaptador	Fluxo
Solicitar adaptador	Nome do fluxo configurado para buscar os registros para o respectivo tipo de configuração. **Nota:** Este é o registro sys_hub_flow com as entradas de fluxo, saídas de fluxo e snapshots de fluxo corretos.
Aplicação	Armazenar detalhes da aplicação
Domínio	Global
Condição	Provedor é o provedor de amostra e a configuração são habilidades

9. Clique em Salvar.

Resultado
Depois que a condição é definida e a condição da solicitação correspondida, o fluxo definido é executado e os registros da configuração são obtidos do provedor externo selecionado, em seu ServiceNow instância.

[End]

Como usar o Customer Service Management

Agentes e gerentes podem usar Customer Service Management aplicação para criar casos para clientes, encaminhar casos para agentes com as habilidades e disponibilidade necessárias, gerenciar informações do cliente e atividades de caso e conectar-se a outros aplicativos e departamentos para ajudar na resolução de casos.

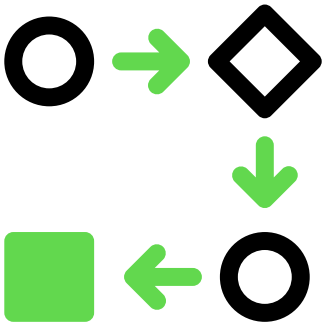
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar casos

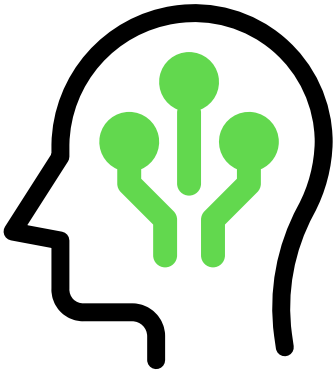
Encontre ferramentas para criar casos, interagir com clientes e resolver perguntas e problemas

Gerencie cronogramas e sites



Encontre ferramentas para gerenciar seu calendário, usando o aplicativo para celular para gerenciar o trabalho e planejar tarefas de base de instalação.

Automatizar e otimizar

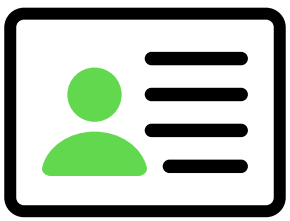


Encontre ferramentas para automatizar seu trabalho e use ferramentas de IA para simplificar casos.

Gestão de agentes

Gerencie tarefas e cronogramas para agentes em sua equipe.

Gestão de clientes



Supervisionar tarefas relacionadas ao cliente, incluindo gestão de localização e acesso, manipulação de contratos e direitos, gestão de mídias sociais e terceirização do atendimento ao cliente.

Comunicação com o cliente

Saiba mais sobre ferramentas para portais e desvio de caso. Encontre exemplos e informações sobre como usar ferramentas de autoatendimento e entrar em contato com agentes para obter assistência.

Tradução automática

Gerenciar casos

Gerencie com eficiência as interações do cliente e do consumidor criando, atribuindo e resolvendo casos recebidos por vários canais, como bate-papo, e-mail e chamadas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ferramentas avançadas, espaços configuráveis e recursos de conhecimento para simplificar os fluxos de trabalho e garantir suporte personalizado e oportuno.

Gerencie cronogramas e sites

Gerencie cronogramas do agente, casos de atendimento ao cliente e planos de base de instalação usando ferramentas como calendários do agente, Microsoft Outlook integrado ao CSM e o aplicativo móvel CSM.

Você pode obter atualizações em tempo real, colaboração simplificada e contratos de serviço para melhorar a eficiência e o suporte do atendimento ao cliente.

Automatizar e otimizar

Integre o Virtual Agent para automação e operações proativas de atendimento ao cliente para resolução antecipada de problemas. Use Inteligência para tarefas, Decisões guiadas e Playbooks para simplificar a gestão de casos.

Gestão de agentes

A Gestão de agentes envolve recrutamento, treinamento e monitoramento de agentes para melhorar o atendimento ao cliente. As principais tarefas incluem entradas de tempo, atribuição de caso, gerenciamento de anotações de tratamento especial, suporte por bate-papo e supervisão de tarefas do provedor de serviços terceirizados.

Gestão de clientes

Simplifique o acesso do cliente, a gestão de contratos e a integração de mídias sociais para melhorar a eficiência do serviço. Ofereça suporte a modelos B2B2C para melhorar o relacionamento com os clientes e melhorar os fluxos de trabalho em vários canais de serviço.

Comunicação com o cliente

Otimize o atendimento ao cliente com Playbooks, reduzindo o tempo de resolução e orientando os usuários nas tarefas. Capacite os clientes com um serviço contínuo por meio de respostas automáticas, retornos de chamada omnicanal e experiências de portal personalizadas para um suporte mais rápido e inteligente.

Gerenciar casos

A gestão de casos no fornece uma abordagem estruturada e eficiente para lidar com uma ampla variedade de solicitações de serviço, incidentes e consultas. Abrange os processos e as ferramentas usados para gerenciar casos individuais, desde o início até a resolução, garantindo que a entrega de serviço seja consistente, oportuna e alinhada com os objetivos organizacionais.

Gerenciar casos para Customer Service Management

Aplicação ou recurso	Descrição
Criar casos de atendimento ao cliente	• Crie um caso de atendimento ao cliente - Os agentes de atendimento ao cliente e gerentes de agente podem criar casos usando a aplicação Customer Service Management. • Crie um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico - Os agentes de atendimento ao cliente podem criar diferentes tipos 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.

Gerenciar casos para Customer Service Management

Aplicação ou recurso	Descrição
	casos fazendo seleções no seletor de tipo de caso. • Crie um caso de atendimento ao cliente a partir de um bate-papo - Se um bate-papo do cliente resultar na necessidade de abrir um caso, crie o caso diretamente da conversa.
Atribuir um caso de atendimento ao cliente	Os agentes podem atribuir casos a si mesmos ou a outros agentes de atendimento ao cliente.
Crie uma tarefa para um caso de atendimento ao cliente	Crie uma tarefa para um caso de atendimento ao cliente para trabalho adicional que precisa ser concluído como parte da resolução do caso.
Crie uma tarefa de caso de um tipo específico para um caso de atendimento ao cliente	Os agentes de atendimento ao cliente podem criar diferentes tipos de tarefas de caso fazendo seleções na tela do seletor de tipo de tarefa de caso.
Crie uma ordem de serviço para um caso de atendimento ao cliente	Crie uma ordem de serviço para um caso de atendimento ao cliente como parte do processo de resolução de caso.
Crie uma solicitação em nome de um cliente ou consumidor	Os agentes de atendimento ao cliente podem criar solicitações em nome dos clientes do Espaço configurável do CSM ou na interface da plataforma.
Fechar um caso de atendimento ao cliente	Feche um caso a qualquer momento, exceto quando ele estiver no estado Resolvido.
Crie um caso de consumidor	• Crie um caso de consumidor a partir de um bate-papo - Se um bate-papo do consumidor resultar na necessidade de abrir um caso, crie o caso diretamente da conversa. • Crie um caso de consumidor a partir de um bate-papo anônimo - Se um bate-papo anônimo resultar na necessidade de criar um caso de consumidor, crie o caso diretamente da conversa.
Crie um registro de consumidor	• Crie um registro de consumidor - Os agentes e gerentes de atendimento ao consumidor podem criar registros de consumidor a partir do Customer Service Management aplicação. • Crie um registro de consumidor a partir de um bate-papo anônimo - Se um bate-papo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar casos para Customer Service Management

Aplicação ou recurso	Descrição
	anônimo resultar na necessidade de criar um registro de consumidor, crie o registro diretamente da conversa.
Criar endereços de consumidor adicionais	Os consumidores podem ter vários endereços, incluindo um endereço primário.
Responda a um caso usando uma mensagem rápida de e-mail	Use mensagens de e-mail rápidas predefinidas para redigir rapidamente respostas para os clientes. Os agentes podem selecionar mensagens rápidas predefinidas para adicionar conteúdo ao corpo da mensagem dos e-mails.
Iniciar uma chamada em conferência a partir de um caso	Como parte da resolução de um caso de atendimento ao cliente, você pode iniciar uma chamada em conferência entre usuários envolvidos.
Use o Fluxo de atividades	Melhorias no Fluxo de atividades reduzir a desordem no Fluxo de atividades e reduzir o esforço do agente para entender o contexto do caso.
Resolva casos com conhecimento e conteúdo da comunidade	Permita que os agentes resolvam um caso mais rapidamente pesquisando informações na base de conhecimento e na comunidade e, se útil, associando-as ao caso.
Gerencie habilidades para um caso de atendimento ao cliente	Adicionar ou remover habilidades opcionais e obrigatórias para um caso de atendimento ao cliente.
Usando o Conector do Zoom de bate-papo	Como agente, você pode iniciar uma reunião do Zoom a partir de um bate-papo para entender e resolver problemas do cliente mais rapidamente por meio de interações ao vivo.
Usando o Espaço configurável do CSM no Customer Service Management	Use o Espaço configurável do CSM para interagir com os clientes, criar e trabalhar em casos e resolver dúvidas e problemas.
Uso do local de negócios 360	Permita que os agentes de atendimento ao cliente tenham uma visão abrangente de 360 graus dos problemas do local de negócios, para que eles obtenham os dados contextuais necessários para resolver com eficácia os problemas relatados no Customer Service Management (CSM) aplicação.
Tarefas do agente do provedor de serviços terceirizado	Os agentes do provedor de serviços terceirizados estendem os recursos e o alcance das operações de atendimento ao cliente de uma organização, fornecendo atendimento básico ao cliente a clientes e consumidores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 caso de atendimento ao cliente

Os agentes de atendimento ao cliente e gerentes de agentes podem criar casos usando Customer Service Management aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Nota:
Além dessas funções, as funções de colaborador também podem criar casos. Para saber mais, consulte Funções de usuário colaborador.

Procedimento

1. Criar um caso.
2. No formulário Criar caso, preencha os campos.

   Para saber mais sobre os campos no formulário Caso, consulte Formulário de caso
3. Selecione **Enviar**.

Resultado

Se disponíveis, as seguintes informações serão associadas a um caso recém-criado:

- O nome do contato e a empresa do contato
- Os detalhes do produto e do contrato
- O ANS e os direitos

Crie um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico

Os agentes de atendimento ao cliente podem criar diferentes tipos de casos fazendo seleções no seletor de tipo de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tipos de casos que os agentes podem criar dependem da configuração do tipos de caso de atendimento ao cliente e. definições de serviço recursos. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Configurar tipos de caso de atendimento ao cliente
- Gerenciar tipos de caso de atendimento ao cliente
- Configurando definições de serviço

Em Espaço configurável do CSM, os agentes usam Seletor de tipo de caso para fazer seleções e criar casos.

Nota:
Na IU principal, use o Interceptador de caso para fazer seleções e criar um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione uma das ações a seguir para criar um caso.

Descrição do campo de ação do agente

Ação do agente	Descrição
Selecione **Novo**.	Selecione esta ação nas listas de casos e nas listas de tipos de caso, como Meus casos ou Meus casos de reclamação.
Selecione **Criar caso**	Selecione esta ação nos seguintes registros: ○ Interação ○ Conta ○ Contato ○ Cliente ○ Produto vendido ○ Item-base de instalação

2. Faça seleções da versão do seletor de tipo de caso que foi configurada pelo administrador do sistema.

Descrição do campo da versão do seletor de caso

Versão	Etapas
Seleção múltipla	**a.** Selecione um **Tipo de Caso** . **b.** Se desejar, selecione uma categoria e subtipo opcionais para restringir as opções disponíveis. **c.** Selecione **Criar caso** . **Nota:** Se um subtipo não tiver sido configurado para um tipo de caso, o campo do subtipo não será exibido.
Seleção única	**a.** Selecione um **Tipo de Caso** . **b.** Selecione **Criar caso** .
Seleção de serviço do produto	**a.** Habilite ou desabilite o. **Este caso é para um produto de propriedade** caixa de seleção. Esta caixa de seleção controla a exibição do **Produto** campo **b.** Se exibido, selecione um **Produto** . **c.** Selecione um **Serviço** . **d.** Selecione um **Tipo de caso** . **e.** Selecione **Criar caso** .

3. Preencha os campos no formulário Caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre esses campos, consulte Crie um caso de atendimento ao cliente .

4. Selecione **Save** (Salvar).

Criar um caso de integração

Crie um caso para integrar novos clientes ou integrar clientes existentes para novos produtos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os casos de integração aparecem no módulo Casos de integração e usam o prefixo ONB no número do caso. Por exemplo, ONB0001007.

Se o playbook do caso para integração estiver disponível, você poderá usar o playbook para orientá-lo pelas etapas que precisam ser concluídas para resolver os casos de integração.

Procedimento

1. Criar um caso.

2. Selecione o tipo de caso.

3. Adicione as informações do cliente.
   - Se o caso de integração for para um cliente existente, preencha **Conta** e. **Contato** ou **Consumidor** campos.
   - Se o caso de integração for para um novo cliente, habilite **Novo cliente** E preencha os campos na seção Novo formulário de informações do cliente.

4. **Opcional:** Adicione membros adicionais ao caso do **Membros adicionais** lista relacionada.
   Use esta lista relacionada para criar os usuários ou entidades de negócios que devem ser incluídos no caso de integração. Clique em **Novo** E preencha os campos no formulário Parte relacionada.

5. Preencha os campos no formulário Caso.
   Para obter mais informações e descrições de campos, consulte Crie um caso de atendimento ao cliente .

6. Clique em **Salvar**.
   - . **Novo cliente** a caixa de seleção estiver habilitada, **Conta** e. **Contato** ou **Consumidor** os campos não são obrigatórios para salvar o caso.
   - . **Novo cliente** a caixa de seleção está desabilitada, o. **Conta** e. **Contato** ou **Consumidor** os campos são obrigatórios para salvar o caso.

Crie um registro no Espaço configurável do CSM

Crie um registro no Espaço configurável do CSM no menu da guia Registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent,sn_customerservice.consumer_agent

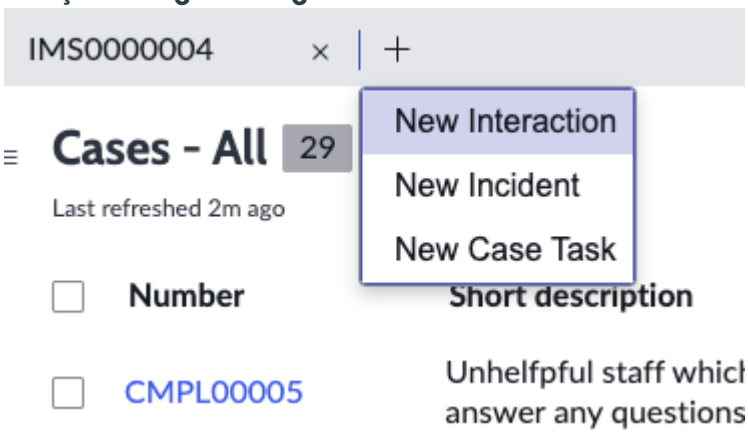
Tradução automática

© 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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar registros na guia Adicionar no Espaço configurável do CSM. Selecione o sinal de adição (**.**Ícone) na guia Adicionar para ver a lista de registros que podem ser criados.

Criação de registro na guia Adicionar



Usuários com a função de administrador do sistema podem configurar os tipos de registros que aparecem nesta lista. O padrão é um registro de interação. Para obter mais informações sobre como configurar os registros que podem ser criados na guia Adicionar, consulte Configure record creation from the new tab menu in Service Operations Workspace .

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, selecione o ícone de sinal de adição na guia Adicionar.
   Se você puder criar mais de um tipo de registro, o sistema exibirá uma lista dos tipos de registro disponíveis. Por exemplo, **Nova interação** ou **Novo incidente** .

   Nota:
   Se você só puder criar um tipo de registro, o sistema exibirá um formulário em branco desse tipo de registro.

2. Selecione o tipo de registro a ser criado.
   O sistema exibe um formulário em branco desse tipo de registro na guia.
3. Preencha os campos no formulário de registro.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Crie um caso de atendimento ao cliente a partir de um bate-papo

Se um bate-papo com cliente resultar na necessidade de abrir um caso, crie o caso diretamente na conversa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria um caso de atendimento ao cliente a partir de uma conversa de suporte, o sistema copia o histórico da conversa para o fluxo de atividades do caso como comentários e anotações de trabalho. As mensagens futuras também são rastreadas no caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

A partir de Utah, o Suporte do Connect foi descontinuado e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para recursos similares, mude para o Atribuição avançada de trabalho e o Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conecte-se** > **Suporte do Connect**.
   O espaço do Connect é aberto em uma nova guia.
2. Clique na guia de suporte da barra lateral do Connect, indicada por um ícone de fone de ouvido ( ).
3. Em **Casos** abra uma conversa de atendimento ao cliente.
4. Na parte inferior da conversa, clique no ícone de menu ( ) para abrir o menu de ações do Connect.
5. No menu Ações do Connect, selecione **Criar caso** .
   O sistema abre um novo formulário de caso em uma guia de registro e preenche automaticamente alguns campos com base nos detalhes da conversa.
6. Preencha o formulário conforme necessário e clique em **Enviar** .
   Quaisquer comentários ou anotações de trabalho na conversa de registro aparecem como comentários no formulário de incidente. As anotações de trabalho não aparecem no bate-papo do usuário ESS. O agente de bate-papo pode selecionar se uma mensagem é um Comentário ou Anotação de trabalho na conversa.
   a. Na conversa de registro, ao lado do campo de entrada de texto, clique no ícone de tipo de mensagem ( ).
   b. Selecione **Comentário** ou **Anotação de Trabalho**.
   c. Insira uma mensagem.
   Por padrão, as mensagens de conversa de registro são adicionadas como comentários.

   Nota:
   Se você adicionar um anexo a uma conversa de registro, ele também será anexado ao registro subjacente.

   O sistema compartilha automaticamente o registro na conversa, copia a conversa para o fluxo de atividades do registro e faz referência ao registro na tabela Entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry]. Novos campos de diário adicionados ao registro não aparecem no bate-papo. O sistema também muda o ID do documento da conversa para fazer referência ao número do incidente em vez da entrada na tabela Entrada da fila de bate-papo.

Tópicos relacionados

Espaço do Connect

Atribuir um caso de atendimento ao cliente

Os agentes podem atribuir casos a si mesmos ou a outros agentes de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. **Atribuir a mim** o botão só ficará visível se o usuário atual tiver a função de agente de atendimento ao cliente e ainda não estiver atribuído ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Atribua o caso.

Opção	Descrição
Atribua o caso a você mesmo	Clique em **Atribuir a mim**.
Atribua o caso a outro agente	Selecione um agente no **Atribuído a.** campo.

O nome do agente aparece em **Atribuído a.** campo. Se o agente também pertencer a um grupo de agentes, o nome do grupo aparecerá em **Grupo de atribuição** campo.

Crie uma tarefa para um caso de atendimento ao cliente

Crie uma tarefa para um caso de atendimento ao cliente para trabalho adicional que precisa ser concluído como parte da resolução do caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria uma tarefa, o sistema usa as informações do caso para preencher automaticamente os campos no formulário Tarefa do caso. Depois de criar e salvar uma tarefa, ela aparecerá em **Tarefas** Lista relacionada no formulário Caso.

Procedimento

1. Abra o caso desejado.
2. Em **Tarefas** lista relacionada, clique em **Novo** .
3. Preencha os campos no formulário Tarefa do caso.

Campos do formulário Tarefa do caso

Campo	Descrição
Número	O número da tarefa do caso atribuído automaticamente.
Caso primário	O número do caso primário. Este pode ser um caso da tabela case [sn_customerservice_case] ou de qualquer tabela secundária da tabela de casos.
Primário	O número do registro primário se a tarefa for criada a partir de um tipo de registro diferente de um caso. Este campo é preenchido quando uma tarefa de caso é criada a partir de um registro que não seja de caso, como um incidente, problema, mudança ou solicitação. Este campo é uma referência à tabela Tarefa [task]. **Nota:** Pode ser necessário configurar o registro de tarefa do caso para exibir o. **Primário** campo. Para obter mais informações sobre como adicionar campos a um formulário, consulte Configurar o layout do 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
Contato	O contato do caso primário. Este campo é uma referência à tabela Contato [customer_contact].
Conta	A conta do caso primário. Este campo é uma referência à tabela Conta [customer_account].
Cliente	O consumidor do caso primário. Este campo é uma referência à tabela Consumidor [csm_consumer].
Assunto	O assunto da tarefa do caso.
Descrição	Uma descrição do trabalho que precisa ser feito para concluir a tarefa do caso.
Prioridade	A prioridade atribuída da tarefa do caso: ○ 1 - Crítico(a) ○ 2 - Alta ○ 3 - Moderado(a) ○ 4 - Baixo (padrão)
Estado	O estado atual da tarefa do caso: ○ Aberto ○ Encerrado
Atribuição a	O usuário atribuído.
Definição do serviço	Este campo é uma referência à tabela Definição de serviço [sn_case_type_selection].
Lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho.
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa do caso, como etapas executadas para a resolução. Usuários internos que foram adicionados ao **Lista de anotações de trabalho** receba uma notificação quando anotações de trabalho forem adicionadas a uma tarefa de caso.
Comentários adicionais	Comentários visíveis pelo cliente. Cada comentário é inserido em **Atividade** campo quando o usuário seleciona **Publicar** .

4. Clique em **Atualizar**.

Crie uma tarefa de caso de um tipo específico para um caso de atendimento ao cliente

Os agentes de atendimento ao cliente podem criar diferentes tipos de tarefas de caso fazendo seleções na tela do seletor de tipo de tarefa de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_customerservice_agent
- 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.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.case_task_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tipos de tarefas de caso que os agentes podem criar dependem da configuração do tipos de caso de atendimento ao cliente e. definições de serviço recursos. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Configurar tipos de caso de atendimento ao cliente
- Gerenciar tipos de caso de atendimento ao cliente
- Configurando definições de serviço

Em Espaço configurável do CSM, os agentes usam Tela do seletor de tipo de caso para fazer seleções e criar casos.

Procedimento

1. Crie uma tarefa de caso.
   - Selecione **Novo** de uma lista de tarefas de caso.
   - Selecione **Novo** Na guia da lista relacionada Tarefas em um registro de caso.
   - Selecione **.** Ícone na lista de tarefas de registros relacionados no componente Registros relacionados dinâmicos.
   - Selecione a ação Declarativa de tarefa no visualizador de atividades.
   - Selecione **Criar tarefa** em uma fase do playbook de caso.
2. Selecione o seletor de tipo de tarefa de caso.
   - . Se você criar a tarefa de caso a partir de uma lista de tarefas de caso, o. **Tarefa de serviço** O campo no seletor de tipo de tarefa de caso mostra todos os serviços relacionados em que a tabela de destino é Tarefa de caso [sn_customerservice_task] e extensões da Tarefa de caso.
   - Se você criar a tarefa de caso a partir de um registro de caso, o **Serviço de tarefa de caso** o campo lista os serviços de tarefa relacionados ao serviço de caso. Se o caso não tiver serviço, o. **Tarefa de serviço** O campo mostra todos os serviços relacionados em que a tabela de destino é Tarefa do caso [sn_customerservice_task] e extensões da Tarefa do caso.
3. Selecione **Criar tarefa**
   A tarefa do caso é criada com a definição de serviço de tarefa selecionada. Se algum valor padrão tiver sido definido na definição de serviço de tarefa de caso, esses valores serão preenchidos no registro de tarefa de caso.

Crie uma ordem de serviço para um caso de atendimento ao cliente

Crie uma ordem de serviço para um caso de atendimento ao cliente como parte do processo de resolução de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou 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

Depois que uma ordem de serviço é criada, ela aparece em **Ordens de serviço** Lista relacionada no formulário Caso. O número do caso também é referenciado na ordem de serviço.

Procedimento

1. Abra o caso desejado.
2. Em **Ordens de serviço** lista relacionada, clique em **Novo** .
3. Preencha os campos no formulário de ordem de serviço.
   Para obter mais informações, consulte Crie uma ordem de serviço .
4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Gerenciar ordens de serviço

Crie uma solicitação em nome de um cliente ou consumidor

Os agentes de atendimento ao cliente podem criar solicitações em nome dos clientes do Espaço configurável do CSM ou na interface da plataforma.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes de atendimento ao cliente podem navegar no catálogo e fazer uma seleção para criar uma solicitação em nome de um cliente.

- De Espaço configurável do CSM, os agentes podem criar solicitações a partir de registros de caso e interação.
- Na interface da plataforma, os agentes podem criar solicitações a partir de registros de caso.

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Para criar uma solicitação, siga um destes procedimentos.
   - Espaço configurável do CSM: Clique no ícone Mais ações de IU (•••) e selecione **Criar solicitação** .
   - Interface da plataforma: Clique no ícone do menu de contexto do formulário e selecione **Criar solicitação** .
3. Selecione um item ou um serviço do catálogo para exibir a página do item.
4. **Opcional:** Selecione a quantidade.
5. Para concluir a solicitação, siga um destes procedimentos.
6. No formulário Caso, clique em **Solicitações** lista relacionada para ver as solicitações associadas ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione um direito a um caso

Adicione um ou mais direitos a um registro de caso de atendimento ao cliente em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_esm_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes podem exibir os direitos disponíveis em um caso de atendimento ao cliente e associar um ou mais direitos ao caso. Os direitos disponíveis estão associados à conta, consumidor ou contrato selecionado no registro do caso.

Começando com Zurich versão, o. *sn_customerservice.advanced_entitlements*a propriedade do sistema determina se os agentes podem associar um direito a um caso ou vários direitos.

- Se definido como verdadeiro, a lista relacionada Direitos do caso ficará visível no formulário Caso e no **Direito** o campo está oculto. Os agentes podem usar esta lista para associar vários direitos ao caso.
- Se definido como falso, o. **Direito** O campo está visível no formulário Caso e a lista relacionada Direitos do caso está oculta. Os agentes podem usar este campo para associar um direito ao caso.

Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Gestão de atendimento ao cliente .

Procedimento

1. Abra um registro de caso em Espaço configurável do CSM.
2. Adicione um ou mais direitos ao caso.
3. Selecione a guia Lista relacionada Direitos de caso e selecione **Adicionar** .
   Se a página de registro exibir a guia Listas relacionadas no painel lateral contextual, expanda a lista Direitos de caso e selecione **Exibir tudo** Para exibir a lista de direitos do caso.
4. Selecione um ou mais direitos na janela pop-up Adicionar direitos de caso.
   A janela pop-up Adicionar direitos exibe os direitos associados à conta, ao consumidor, ao produto e ao contrato selecionados no registro do caso.
5. Selecione **Adicionar** Na janela pop-up Adicionar direitos de caso.

   Os direitos selecionados são adicionados à lista Direitos do caso.
6. Selecione **Salvar** para salvar as mudanças no caso.

Adicione um direito a uma linha de caso

Adicione um ou mais direitos a uma linha de caso em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Procedimento

1. Abra um registro de linha de caso em Espaço configurável do CSM.
2. Selecione a guia Direitos da linha do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Adicionar** Na guia Direitos da linha do caso.
4. Selecione um ou mais direitos na janela pop-up Adicionar direitos.
   A janela pop-up Adicionar direitos exibe os direitos associados ao **Conta** campo no registro da linha do caso e no **Contrato** campo no registro de caso primário.
5. Selecione **Adicionar** Na janela pop-up Adicionar direitos.

   Os direitos selecionados são adicionados à guia Direitos da linha do caso.

Fechar um caso de atendimento ao cliente

Feche um caso a qualquer momento, exceto quando ele estiver em **Resolvido** estado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um agente propõe uma solução para um caso, o estado muda para **Resolvido** e o cliente pode optar por aceitar ou rejeitar a solução. Se aceito, o caso será encerrado. Se rejeitado, o estado será revertido para **Aberto** .

Um agente ou gerente de agente pode fechar um caso a qualquer momento, exceto quando ele estiver em **Resolvido** considerando que somente um cliente pode aceitar ou rejeitar a solução proposta. Quando um agente ou gerente de agente encerra um caso, os detalhes devem ser incluídos em **Anotações de resolução** campo.

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente em Espaço configurável do CSM.
2. Selecione a guia **Detalhes**.
3. Na seção Informações de fechamento, preencha os seguintes campos.
   a. Selecione um código em **Código de resolução** campo que indica o estado de resolução do caso.
   b. Insira todas as informações relacionadas ao fechamento em **Anotações de resolução** campo.
4. Selecione **Caso encerrado** .

Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente

Os clientes podem concluir uma pesquisa de satisfação ao aceitar uma solução de caso ou encerrar um caso no Portal de atendimento ao cliente.

Quando um cliente aceita uma solução proposta para um caso clicando em **Aceitar Solução** no registro de caso ou fecha um caso clicando em **Caso encerrado** Eles podem acessar uma pesquisa de satisfação no Portal de atendimento ao cliente. Os clientes têm a opção de concluir ou ignorar a pesquisa.

Se um cliente estiver usando o canal de comunicação por e-mail, o sistema enviará um e-mail com um link para uma pesquisa de satisfação do cliente quando um agente encerrar um caso. O cliente pode clicar neste link para concluir a pesquisa.

Nota:
Uma pesquisa pode ser gerada por caso. Se uma pesquisa já tiver sido gerada para um caso, uma segunda pesquisa não poderá ser gerada, mesmo que um caso seja reaberto e encerrado novamente.

O aplicativo Atendimento ao cliente inclui uma pesquisa padrão que você pode personalizar conforme necessário. Para personalizar a pesquisa padrão, navegue até **Pesquisa** > **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.

Pesquisas e selecione **Pesquisa de Satisfação do Atendimento ao Cliente** na lista de tipos de métrica de avaliação. Para editar a pesquisa padrão, abra a pesquisa e clique em **Designer de pesquisa** botão.

Você também pode projetar sua própria pesquisa usando a ferramenta de designer de pesquisa. Depois de projetar uma pesquisa, certifique-se de selecionar uma condição para acionar a pesquisa.

Tópicos relacionados

Avaliações e pesquisas

Painel do Gerenciador de serviços

Crie um caso de consumidor a partir de um bate-papo

Se um bate-papo do consumidor resultar na necessidade de abrir um caso, crie o caso diretamente na conversa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria um caso a partir de uma conversa de suporte, o sistema copia o histórico da conversa para o fluxo de atividades do caso como comentários e anotações de trabalho. As mensagens futuras também são rastreadas no caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Colaborar** > **Suporte do Connect**.
   O espaço do Connect é aberto em uma nova guia.
2. Clique na guia de suporte da barra lateral do Connect, indicada por um ícone de fone de ouvido.
   A guia de suporte exibe **Filas** às quais você pertence. Ela também mostra suas conversas de suporte aberta em **Casos**. Quando um consumidor inicia uma conversa de suporte ou um agente transfere uma conversa para uma fila, qualquer agente que pertença à fila associada tem a opção de aceitar a conversa. Um agente também pode solicitar a transferência de uma conversa diretamente para você.
3. Em **Casos** abra uma conversa do consumidor.
4. Na parte inferior da conversa, clique no ícone de menu para abrir o menu Ações do Connect.
5. No menu Ações do Connect, selecione Criar caso.
   O sistema abre um novo formulário de caso e preenche alguns dos campos com base nos detalhes da conversa. (Para um caso criado a partir de um bate-papo do consumidor, o. **Consumidor** o campo está preenchido e **Descrição resumida** exibe a solicitação de bate-papo inicial do consumidor.)
6. Preencha o formulário conforme necessário e clique em **Enviar** .
   O sistema compartilha o registro na conversa, copia a conversa para o fluxo de atividades do registro e faz referência ao registro na tabela Entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry].

Crie um caso de consumidor a partir de um bate-papo anônimo

Se um bate-papo anônimo resultar na necessidade de criar um caso de consumidor, crie o caso diretamente da conversa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou 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

Quando você cria um caso a partir de uma conversa de suporte, o sistema copia o histórico da conversa para o fluxo de atividades do caso como comentários e anotações de trabalho. As mensagens futuras também são rastreadas no caso.

Procedimento

1. Responda a uma solicitação de bate-papo anônima.
2. Converse com o usuário para determinar o problema.
3. Na parte inferior da conversa, clique no ícone de menu para abrir o menu Ações do Connect.
4. No menu Ações do Connect, selecione **Criar caso para convidado** .
   O sistema abre um novo formulário de caso e preenche alguns dos campos com base nos detalhes da conversa. Para um caso criado a partir de um bate-papo de usuário convidado, o. **Descrição resumida** o campo exibe a solicitação de bate-papo inicial do usuário.
5. Preencha o formulário conforme necessário e clique em **Enviar** .
   O sistema compartilha automaticamente o registro na conversa, copia a conversa para o fluxo de atividades do registro e faz referência ao registro na tabela Entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry].

Crie um registro de consumidor

Agentes e gerentes de atendimento ao consumidor podem criar registros de consumidor a partir do Customer Service Management aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário do consumidor conforme necessário.
4. Preencha os campos na guia Endereço primário.
   Um consumidor pode ter vários endereços, mas apenas um endereço primário. O endereço primário é armazenado na guia Endereço primário no formulário Consumidor e no **Endereços** lista relacionada.
5. Se desejar, preencha qualquer um dos campos na guia Preferências.
6. Selecione **Enviar**.
   O registro é adicionado à tabela Consumidores (csm_consumer). O endereço primário é adicionado ao **Endereços** lista relacionada e **Primário** o campo está definido como **verdadeiro** .

Tópicos relacionados

Criar endereços de consumidor adicionais

Crie um registro de consumidor a partir de um bate-papo anônimo

Se um bate-papo anônimo resultar na necessidade de criar um registro de consumidor, crie o registro diretamente na conversa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou 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

Procedimento

1. Responda a uma solicitação de bate-papo anônima.
2. Converse com o usuário para determinar o problema.
3. Na parte inferior da conversa, clique no ícone de menu para abrir o menu Ações do Connect.
4. No menu Ações do Connect, selecione **Criar Consumidor e Caso para Convidado** .

   O sistema abre um formulário Consumidor e preenche alguns dos campos com base nos detalhes da conversa. Para um registro de consumidor criado a partir de um bate-papo de usuário convidado, o. **Nome** , **Sobrenome** e **E-mail** os campos exibem informações da solicitação de bate-papo inicial.

   Selecionar esta opção cria um registro de consumidor usando as informações fornecidas no produtor de registro e associa o caso ao consumidor recém-criado. O formulário Caso também é preenchido com as informações fornecidas no produtor de registro.
5. Preencha o formulário conforme necessário e clique em **Enviar** .

Criar endereços de consumidor adicionais

Os consumidores podem ter vários endereços, incluindo um endereço primário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O endereço primário é armazenado na guia Endereço primário no formulário Consumidor e no **Endereços** lista relacionada. Ao preencher os campos na guia Endereço primário e clicar em **Enviar** , essas informações são adicionadas ao **Endereços** lista relacionada como o endereço primário, com **Primário** campo definido como verdadeiro. Todas as mudanças feitas no **Endereço primário** os campos também são atualizados na lista relacionada. Um consumidor pode ter apenas um endereço primário.

Outros endereços, como endereços de cobrança ou de envio, podem ser criados e armazenados em **Endereços** lista relacionada. Para esses outros endereços, o **Primário** o campo está definido como **falso** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Clique no número do consumidor desejado.
3. Em **Endereços** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. Preencha os campos no formulário Local.
5. Para indicar este endereço como o endereço primário do consumidor, habilite o. **Primário** caixa de seleção. Um consumidor pode ter vários endereços, mas apenas um endereço primário.
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.

Responda a um caso usando uma mensagem rápida de e-mail

Use mensagens de e-mail rápidas predefinidas para redigir rapidamente respostas para os clientes. Os agentes podem selecionar mensagens rápidas predefinidas para adicionar conteúdo ao corpo da mensagem dos e-mails.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gerentes de negócios e administradores podem configurar mensagens rápidas de e-mail e predefinir o conteúdo para responder a casos. Por exemplo, você pode predefinir saudações pessoais, isenções de responsabilidade, diferentes tipos de informações adicionais e assinaturas.

Você pode incorporar ícones, logotipos comerciais, imagens, layout HTML e formato rich text. Você também pode configurar mensagens rápidas para que somente um determinado usuário ou grupo possa exibi-las.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Compondo e-mails com mensagens rápidas
- Defina uma mensagem rápida

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione **E-mail** .
3. Selecione o menu suspenso Mensagens rápidas no cabeçalho Compor e-mail e selecione uma mensagem predefinida.
   O conteúdo da mensagem rápida é inserido no corpo da mensagem no local do cursor.
4. **Opcional:** Selecione mensagens rápidas adicionais.
5. Selecione **"Enviar"**.

Tópicos relacionados

Defina uma mensagem rápida

Compondo e-mails com mensagens rápidas

Iniciar uma chamada em conferência a partir de um caso

Como parte da resolução de um caso de atendimento ao cliente, você pode iniciar uma chamada em conferência entre usuários envolvidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes de atendimento ao cliente podem iniciar uma chamada em conferência a partir de um caso e adicionar participantes, incluindo membros de plantão de grupos de 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.

Nota:

O Notify deve ser configurado antes que você possa usar o Notify na tarefa. Certifique-se de que haja números de telefone do Notify (E.164 ou código curto) em grupos de números com fluxos de trabalho de chamada telefônica. Certifique-se também da propriedade **glide.notify.task.phone_number** Está definido como um desses números de telefone do Notify.

Procedimento

1. Abra o caso desejado.
2. Clique em **Iniciar chamada em conferência** link relacionado.
3. Selecione um ou mais **Destinatários** para participar da chamada em conferência.
   Você pode adicionar participantes individuais, grupos ou números de telefone individuais.

Tópicos relacionados

Como iniciar uma chamada em conferência

Como iniciar uma chamada em conferência a partir de uma tarefa

Use o Fluxo de atividades

Melhorias no Fluxo de atividades Ajudar a reduzir a confusão do Fluxo de atividades e o esforço do agente para entender o contexto do caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os aprimoramentos no Fluxo de atividades incluem o seguinte:

- Filtrar por tipo de publicação
- Classificar mensagens e eventos
- Representação de e-mail aprimorada

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
   Você veria o Fluxo de atividades com as opções de filtro.
2. Clique no ícone Filtro ( ).
   Os Conjuntos de filtros são exibidos. O filtro de conversa define itens como e-mails, comentários e anotações de trabalho.
3. Selecione **Tipos de publicação** filtros da lista suspensa.
   Por exemplo, se você selecionar **Anotações de trabalho** , Somente as anotações são exibidas no Fluxo de atividades.

   Nota:
   Selecionando somente **Mudanças de campo** Exibe os campos no Fluxo de atividades.

4. Selecione **Mudanças de campo** lista suspensa para filtrar os campos.
   Por exemplo, se você selecionar **Estado** somente as mudanças de estado ficam visíveis.
5. Clique em **Sinalizado** para ver somente as mensagens 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.

As mensagens sinalizadas ficam visíveis para todos que têm acesso ao caso.

6. Clique no ícone Classificar ( ) para classificar os eventos e mensagens com base na linha do tempo.
7. Clique no ícone Mais opções ( ) e selecione **Expandir todas as publicações** para exibir os detalhes da publicação ou selecione **Recolher todas as publicações** para voltar ao estado anterior.
8. Clique em **Mostrar mais** em um e-mail para exibir a resposta de e-mail mais recente em um formulário expandido.
9. Clique em **Mostrar conversa completa** para exibir todo o thread de e-mail.

Tópicos relacionados

Como configurar o Fluxo de atividades

Resolva casos com conhecimento e conteúdo da comunidade

Permita que os agentes resolvam um caso mais rapidamente pesquisando informações na base de conhecimento e na comunidade e, se útil, associando-as ao caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O formulário Caso exibe resultados da pesquisa contextual com base no texto inserido no **Descrição resumida** campo. Esses resultados de pesquisa fornecem artigos de conhecimento direcionados, artigos fixados e conteúdo da comunidade para os agentes de atendimento ao cliente.

Os agentes de atendimento ao cliente podem pesquisar informações relacionadas a um caso ao abrir um caso ou em um caso que já esteja aberto. Se a pesquisa resultar em qualquer conteúdo relacionado, o agente poderá visualizar o conteúdo. Se as informações forem relevantes, o agente poderá marcá-las como úteis. Artigos de conhecimento também podem ser anexados ao caso.

Por padrão, os resultados da pesquisa incluem artigos de conhecimento, artigos fixados e blogs e perguntas da comunidade resolvidas. Dependendo da configuração, os resultados da pesquisa também podem incluir outros tipos de informações, como casos e problemas em aberto e resolvidos. Com o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml), você também pode exibir casos semelhantes e artigos de conhecimento semelhantes.

Os gerentes de caso de atendimento ao cliente podem usar o painel Informações de demanda para casos para identificar quais casos têm cobertura de conhecimento insuficiente ou inexistente. Para obter mais informações, consulte Painel Informações de demanda para casos .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Casos**.
2. Execute uma das seguintes ações:
   - Abra um novo caso e comece a digitar no **Descrição resumida** campo.
   - Abra um caso existente e clique em **Resultados da pesquisa relacionada** .

   Todos os resultados de pesquisa correspondentes são exibidos em **Resultados da pesquisa relacionada** seção. O conteúdo exibido depende das permissões atribuídas ao agente em Conhecimento e Comunidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um dos resultados para abrir o conteúdo em uma janela pop-up.
4. **Opcional:** Execute uma das seguintes etapas.

5. Execute uma das seguintes ações:
   - Se você abriu um caso, clique em **Enviar** .
   - Se você atualizou um caso existente, clique em **Atualização** .

Gerencie habilidades para um caso de atendimento ao cliente

Adicionar ou remover habilidades opcionais e obrigatórias para um caso de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes também podem mudar uma habilidade entre obrigatória e opcional.

Procedimento

1. Abra o caso desejado.
2. Clique em **Habilidades da tarefa** lista relacionada.
3. Para criar uma nova habilidade:
   a. Clique em **Nova**.
   b. Selecione uma habilidade em **Habilidade** campo.
   c. Se obrigatório, clique em **Obrigatório** caixa de seleção.
   d. Clique em **Salvar**.
4. Para alternar o tipo de habilidade:
   a. Clique na habilidade desejada.
   b. Habilite ou desabilite o. **Obrigatório** caixa de seleção.
   c. Clique em **Salvar**.

Como usar o Chat Zoom Connector

Iniciar um Zoom reunião diretamente de um bate-papo usando Chat Zoom Connector aplicação.

Como agente, você pode iniciar um Zoom reunião de um bate-papo para entender e resolver problemas do cliente mais rapidamente por meio de interações ao vivo. Para obter mais informações, consulte Iniciar Zoom reuniões de bate-papos.

Por padrão, para cada registro de interação de um Zoom reunião, a Notify o número de chamada em conferência também é gerado. Como agente, você ou o gerente do agente podem acessar o URL de gravação do Zoom reunião do fluxo de atividades do registro de interação. Para obter mais informações, consulte Registros de interação no Espaço do agente .

Como gerente de agentes, você pode acessar os detalhes de Zoom reuniões iniciadas a partir de um bate-papo do cliente usando Zoom registro de interação. As gravações 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.

reunião estão disponíveis no registro de interação criado para Zoom. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes de Zoom reuniões iniciadas a partir de bate-papos.

Nota:
Os detalhes da chamada em conferência de um Zoom As reuniões são armazenadas na tabela Chamadas em conferência do Notify [notify_conference_call].

Como usuário na função notify_admin ou notify_view, você pode acessar os detalhes de um Zoom navegando até **Notificar** > **Gravações**e selecionando o número de chamada em conferência correspondente. Para obter mais informações, consulte Chamadas em conferência do Notify .

Funções de usuário do Conector do Zoom de bate-papo

Os usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar Chat Zoom Connector aplicação.

Funções necessárias para Chat Zoom Connector

Funções	Tarefas
agent_workspace_user	Iniciar um Zoom reunião de um bate-papo para entender os problemas do cliente e resolver problemas mais rapidamente por meio de interações em tempo real.
sn_customerservice_manager	Exibir detalhes de Zoom reuniões iniciadas a partir de um bate-papo do cliente usando Zoom registro de interação. As gravações da reunião estão disponíveis no registro de interação criado para Zoom reuniões.
notify_admin, notify_view	Exibir detalhes de Zoom reuniões iniciadas a partir de um bate-papo do cliente usando Notify.

Informações de ativação

Configure o. Chat Zoom Connector aplicação para iniciar Zoom reuniões de bate-papos com clientes. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Chat Zoom Connector.

Tópicos relacionados

Chat Zoom Connector

Iniciar Zoom reuniões de bate-papos

Resolva problemas mais rapidamente iniciando um Zoom reunião diretamente de um bate-papo do cliente usando Chat Zoom Connector aplicação.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que um administrador tenha instalado e configurado o. Chat Zoom Connector aplicação. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Chat Zoom Connector.

Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar um Zoom reunião para hospedar um compartilhamento de tela ou videoconferência. Você também pode gravar a reunião e salvar as gravações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Espaço do agente** .
2. Aceite e responda a um bate-papo da caixa de entrada do agente.
3. **Opcional:** Faça perguntas e saiba mais sobre o problema.
4. Para iniciar um Zoom sessão com um cliente, clique no ícone de ações rápidas ( ) e selecione **/zoom** .

   Dica:
   Você também pode inserir `/zoom` no campo de texto do bate-papo.

5. Clique no ícone de envio ( ).
   Uma mensagem anunciando que Zoom A reunião foi iniciada e uma que contém o URL da reunião é publicada na janela de bate-papo para o agente e o cliente. Se a sessão foi iniciada por meio da guia Bate-papo privado, o URL da sessão não será compartilhado com o cliente.
6. Clique no URL para hospedar o. Zoom E solicite que o cliente clique no URL também.
   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 configurações da conta.

   O tópico da reunião é definido como o número do registro de interação de bate-papo associado. A descrição da reunião é definida como a descrição resumida do registro de interação de bate-papo associado. Se a descrição resumida do registro de interação de bate-papo associado estiver vazia, a descrição da reunião será mostrada como um traço (-).

7. **Opcional:** Grave a reunião.
   Para obter mais informações, consulte Zoom Central de ajuda .

Resultado

Um registro de interação do tipo **Zoom** é gerado para a reunião que captura o. Notify detalhes da chamada em conferência para isso Zoom sessão. Um administrador do Notify ou gerente de agente pode acessar os detalhes da chamada em conferência associados ao Zoom reunião do registro de interação.

Nota:
O número da chamada em conferência é um valor gerado automaticamente no **Registro de metadados do canal** Campo no formulário de interação. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes de Zoom reuniões iniciadas a partir de bate-papos.

O URL de gravação do Zoom a reunião é adicionada ao fluxo de atividades do registro de interação. Para obter mais informações, consulte Registros de interação no Espaço do agente .

Exibir detalhes de Zoom reuniões iniciadas a partir de bate-papos

Exibir detalhes de um Zoom reunião iniciada a partir de um bate-papo acessando o registro de interação associado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa fornece etapas para um usuário com a função sn_customerservice_manager acessar Zoom detalhes da reunião de um registro de interação. Para obter informações sobre como usuários com outras funções do Notify exibem detalhes da reunião do Zoom, consulte Como usar o Chat Zoom Connector.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Interação** > **Tudo**.
2. Na lista Interações, clique no link para um registro de interação do tipo Zoom no **Número** coluna.

Resultado

O URL de gravação do Zoom Reunião, se disponível, é adicionada como uma anotação de trabalho e exibida no fluxo de atividades do formulário de interação.

No formulário Interação, você pode exibir os detalhes de um Zoom reunião.

Nota:
Seu administrador pode ter configurado o registro de interação para mostrar diferentes valores de campo específicos da aplicação.

Formulário Interação

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo para identificar o registro de interação.
Tipo	Tipo de comunicação de canal. Para um Zoom reunião, o campo é definido automaticamente como **Zoom** .
Estado	Estados diferentes por meio dos quais a interação prossegue para uma resolução.
Aberto(a) para	Contato do cliente ou consumidor para quem Zoom a reunião foi iniciada. Este campo é definido automaticamente como **Aberto para** valor do campo do registro de interação de bate-papo do qual Zoom a reunião foi iniciada.
Atribuição a	Agente ao qual o registro de interação está atribuído. Este campo é definido automaticamente como **Atribuído a.** valor do campo do registro de interação de bate-papo do qual Zoom a reunião foi iniciada.
Primário	Número do registro de interação de bate-papo a partir do qual este Zoom a reunião foi iniciada. Este campo é definido automaticamente como o número do registro de interação de bate-papo. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo. Para obter mais informações, consulte Configure o layout do formulário .
Registro de Metadados do Canal	Número do Notify chamada em conferência. Este campo é definido automaticamente como um número de chamada em conferência associado 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.

Formulário Interação

Campo	Descrição
	esta reunião e armazenado na tabela Chamadas em conferência do Notify [notify_conference_call]. **Nota:** Para exibir mais detalhes, como o URL da reunião e os detalhes do participante, clique no ícone Visualizar este registro ( ) para este campo. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo. Para obter mais informações, consulte Configure o layout do formulário .
Tabela de Metadados de Canal	Tabela que contém uma lista de chamadas em conferência que começaram a usar Notify. Este campo é definido automaticamente como **Chamadas em conferência do Notify [notify_conference_call]** . Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo. Para obter mais informações, consulte Configure o layout do formulário .
Cliente	Conta do consumidor definida automaticamente como **Consumidor** Valor do campo do registro de interação de bate-papo a partir do qual a reunião do Zoom foi iniciada. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo. Para obter mais informações, consulte Configure o layout do formulário .
Contato	Contato do cliente definido automaticamente como **Contato** Valor do campo do registro de interação de bate-papo a partir do qual a reunião do Zoom foi iniciada. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo. Para obter mais informações, consulte Configure o layout do formulário .
Conta	Conta do usuário definida automaticamente como **Conta** Valor do campo do registro de interação de bate-papo a partir do qual a reunião do Zoom foi iniciada. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo. Para obter mais informações, consulte Configure o layout do formulário .
Descrição Resumida	Descrição resumida da interação. **Nota:** O campo Descrição resumida está vazio para um Zoom reunião.

Tópicos relacionados

Iniciar Zoom reuniões de bate-papos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Espaço configurável do CSM Na Gestão de atendimento ao cliente

Usar Espaço configurável do CSM interagir com os clientes, criar e trabalhar em casos e resolver dúvidas e problemas.

Os agentes de atendimento ao cliente podem concluir a maioria das tarefas no Espaço configurável do CSM, enquanto outras tarefas se aplicam somente à interface da plataforma. Essas informações são anotadas na parte superior de cada tarefa.

As tabelas abaixo descrevem algumas das tarefas básicas que os agentes podem executar no Espaço configurável do CSM e recursos adicionais que estão disponíveis para uso.

Para obter informações adicionais sobre a tarefa, consulte Gerenciar casos.

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição	Detalhes
Use o Conhecimento para ajudar com casos	PESQUISE artigos de conhecimento e anexe-os a casos ou abra artigos em subguias para facilitar a leitura. Relate uma lacuna de conhecimento se você não conseguir encontrar artigos relevantes e, se a permissão estiver habilitada, crie artigos diretamente de casos.	PESQUISE artigos de conhecimento Abra um artigo de conhecimento Relate uma lacuna de conhecimento Criar um artigo de conhecimento
Responda a discussões da comunidade	Se um caso for criado a partir de uma discussão da comunidade, você poderá responder à discussão a partir do caso.	Responda a um thread da comunidade a partir de um caso
Use modelos de resposta	Responda rapidamente aos clientes usando diferentes tipos de informações predefinidas.	Use modelos de resposta para adicionar informações a casos e tarefas de caso
Gerenciar tarefas de e-mail	Visualize e-mails, componha e envie respostas de casos.	Redigir um e-mail a partir de um caso Componha um e-mail a partir do componente da faixa de opções Envie uma resposta por e-mail de um fluxo de atividades de caso Visualize um e-mail da lista relacionada E-mails

Recursos adicionais

Recurso	Descrição	Detalhes
Crie um tipo específico de caso	Crie um caso para um tipo específico de problema do cliente.	Crie um caso de atendimento ao cliente de um tipo 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.

Recursos adicionais

Recurso	Descrição	Detalhes
Pesquisar um cliente	PESQUISE rapidamente contatos ou consumidores usando informações como nome, número de telefone ou número de registro.	PESQUISE e verifique um contato ou consumidor
Use a Central do cliente	PESQUISE informações do cliente e atividades recentes para saber mais sobre o cliente que você está ajudando.	Use Customer Central
Exibir dados do produto	Exiba detalhes sobre instâncias, produtos e componentes do cliente.	Exibir informações da base de instalação Exibir informações do produto vendido
Use playbooks	Use a orientação passo a passo fornecida pelos playbooks para concluir tarefas e resolver casos.	Interaja com playbooks
Use decisões guiadas	Uma decisão orientada solicita que você responda a perguntas e forneça entradas e, em seguida, oferece recomendações sobre as etapas necessárias para resolver um caso.	Usar Decisões guiadas nos playbooks para resolver casos Usar Decisões guiadas em ações recomendadas para resolver casos
Use ações recomendadas	Uma ação recomendada é uma ação útil sugerida para resolver um caso. Uma recomendação pode ser uma orientação, decisão orientada ou um valor sugerido para um campo de caso.	Usar Ações recomendadas para resolver casos
Use tópicos de caso de tendência	Use tópicos de casos de tendência para identificar casos com problemas semelhantes.	Exibir tópicos de caso de tendência Adicione tópicos de caso de tendência a casos principais existentes Criar casos principais para tópicos de casos de tendência
Usar Tempo estimado para resolver um caso (ETTR)	Use o aprendizado de máquina para prever o tempo estimado para resolver um caso com base em atributos do caso, como descrição resumida, categoria, prioridade e grupo de atribuição.	Tempo estimado para resolver um caso Tempo para resolver o componente da faixa de opções
Ligar de volta para um cliente	Ligue de volta para um cliente imediatamente ou na data e hora solicitadas pelo cliente.	Endereçar uma solicitação de retorno de chamada 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.

Abra o Espaço configurável do CSM

Aberto Espaço configurável do CSM para que você possa trabalhar em casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços**.
2. Selecione **Espaço configurável do CSM** .

   O espaço é aberto em uma nova guia do navegador.

PESQUISE e verifique um contato ou consumidor

Um agente pode pesquisar informações de contato ou consumidor de um registro de interação salvo, revisar e confirmar as informações e preencher as informações no registro de interação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes podem pesquisar informações como nome, número de telefone, endereço de e-mail, número do caso ou número do pedido.

Procedimento

1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. No painel lateral contextual, clique no ícone Verificação de contato (Ou o ícone Verificação do consumidor ( ) para acessar o recurso de pesquisa e verificação.
3. Em **Verificar contato** ou **Verificar consumidor** insira informações como as primeiras letras de um nome ou sobrenome ou os primeiros dígitos de um número de telefone ou caso.
   Esses campos usam um recurso de pesquisa autocompletável que exibe resultados em uma lista e restringe os resultados conforme mais caracteres são inseridos. Vários campos de exibição nos resultados da pesquisa ajudam a diferenciar contatos. Ao pesquisar um número de registro, o contato ou consumidor associado ao registro é retornado nos resultados da pesquisa.

   Nota:
   Exclua caracteres do campo para limpar os resultados da pesquisa.

4. Selecione o resultado desejado na lista.
   Esta ação exibe informações sobre o contato ou consumidor selecionado em um cartão de verificação. Se as informações não estiverem corretas, repita as etapas 2 a 4.
5. Clique em **Verificar** para confirmar o contato ou consumidor selecionado.

   Esta ação faz o seguinte:

   - Preenche **Conta** e. **Contato** ou **Consumidor** campos no registro de interação.
   - Habilita **Verificado** caixa de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. **Opcional:** Você pode pesquisar e verificar outro contato ou consumidor repetindo as etapas de 2 a 4 e inserindo diferentes informações de pesquisa.
7. Clique em **Salvar** para salvar o registro de interação e atualizar as listas relacionadas.

Tópicos relacionados

Pesquisar e verificar

Crie um contato ou consumidor usando Pesquisar e verificar

Um agente pode criar um contato ou consumidor a partir do recurso Pesquisar e verificar no painel lateral contextual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes podem usar o recurso Pesquisar e verificar para pesquisar contatos e consumidores. Depois de verificar as informações de um usuário, os agentes podem preencher essas informações no registro de interação.

Se um agente não conseguir encontrar um contato ou consumidor, ele poderá criar um registro para esse usuário no recurso Pesquisar e verificar.

Procedimento

1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. Em um registro de interação salvo, clique em um dos seguintes ícones no painel lateral contextual para acessar o recurso Pesquisar e verificar.
   - Ícone Verificar contato ( )
   - Ícone Verificar consumidor ( )
3. Insira as informações do usuário em um dos seguintes campos: **Verificar contato** ou **Verificar consumidor** .
   Essas informações podem incluir as primeiras letras de um nome ou sobrenome ou os primeiros dígitos de um número de telefone ou caso.
4. Se você não conseguir localizar o contato ou consumidor e optar por criar um registro, clique em **Criar contato** ou **Criar consumidor** .

   O sistema exibe o formulário Criar contato ou Criar consumidor no painel lateral contextual.

   . **Conta** O campo no registro de interação é preenchido quando você clica em **Criar contato** . **Conta** O campo no formulário Criar contato é preenchido com as mesmas informações.
5. Adicione informações aos campos no formulário e clique em **Criar** .
   O sistema executa as seguintes ações:
   - Salva o contato ou o registro do consumidor.
   - Cria e exibe o contato ou o cartão do consumidor.
   - Adiciona as informações ao registro de interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Pesquisar e verificar

PESQUISE e verifique um contato ou consumidor

Exiba a base de instalação em Espaço configurável do CSM

Exiba a base de instalação de um cliente no Espaço configurável do CSM identificar rapidamente o suporte de que eles precisam, bem como as oportunidades de adoção e venda adicional.

Antes de Iniciar

Verifique se o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base) está ativado.

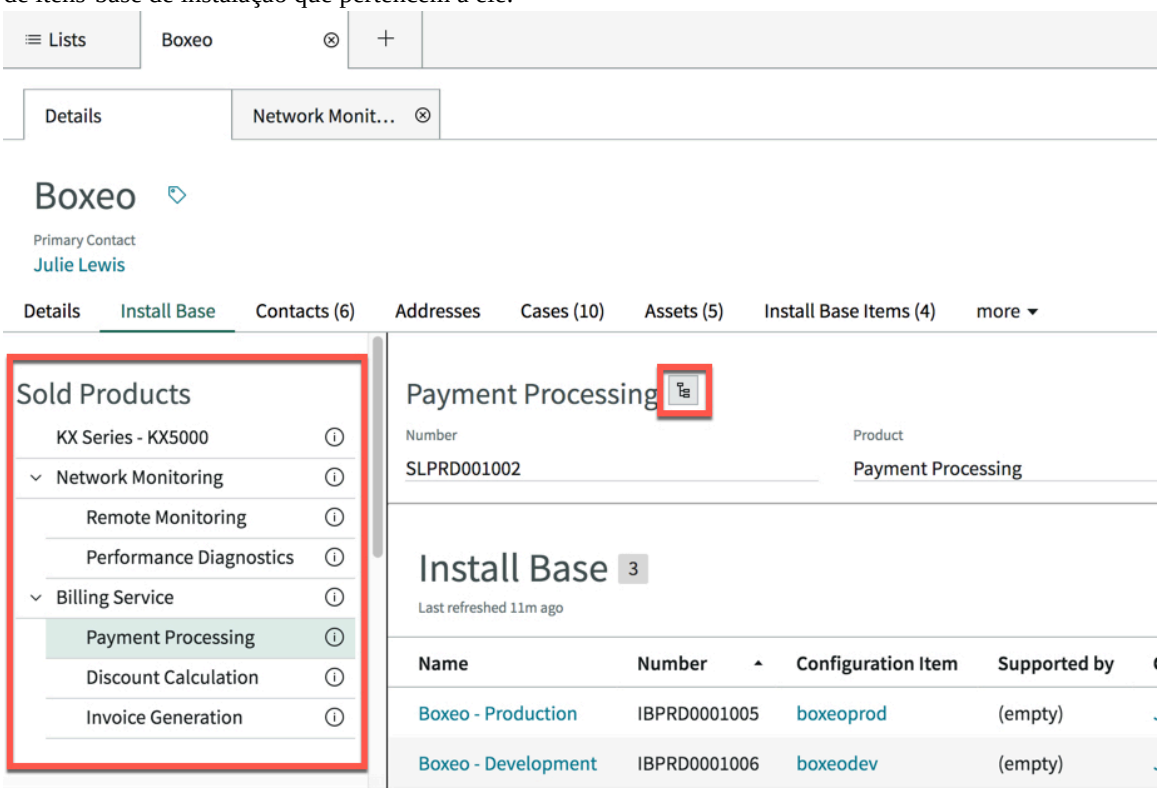
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir informações sobre os produtos e serviços adquiridos de um cliente, detalhes de entrega e componentes adicionais que estão disponíveis para os modelos de produto.

Procedimento

1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. Selecione a conta para a qual você deseja exibir a base de instalação.
3. Selecione a lista relacionada Base de instalação.
4. Role pela exibição em árvore de Produtos vendidos para exibir os detalhes sobre o produto vendido e a lista de itens-base de instalação que pertencem a ele.



5. No cabeçalho do formulário, selecione o ícone Hierarquia para ver o modelo de produto completo do qual o produto vendido faz parte.
   A hierarquia do modelo de produto é aberta em uma janela separada. Os componentes do produto não comprado têm um ícone de carrinho de compras ao lado deles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Exiba os itens-base de instalação e as listas relacionadas no espaço configurável navegando até **Produtos** > **Item-base de instalação**.
7. Exiba os detalhes do item-base de instalação abrindo um item-base de instalação.

Nota:
Você também pode usar o painel de navegação direito para exibir os itens-base de instalação e a lista relacionada.

Exibir informações do produto vendido em Espaço configurável do CSM

Permita que os agentes ou gerentes de atendimento ao cliente exibam os produtos vendidos e as ofertas de serviço associadas ao produto vendido para uma conta ou consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir quais ofertas de serviço estão associadas aos produtos vendidos afetados por um problema. Eles também podem ver os compromissos de serviço e a disponibilidade.

Procedimento
1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente.
3. Clique em **Produtos vendidos** para exibir o produto vendido associado ao caso e a oferta de serviço associada a ele.
4. Clique na oferta de serviço para exibir os compromissos de serviço associados a ela.

PESQUISE artigos de conhecimento em Espaço configurável do CSM

PESQUISE artigos de conhecimento na Assistência do agente, incluindo artigos de conhecimento semelhantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A Assistência do agente exibe resultados da pesquisa contextual com base no texto inserido no **Descrição resumida** Campo no formulário Caso. Esses resultados 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.

incluem artigos de conhecimento e outros tipos de informações, como casos em aberto ou resolvidos e conteúdo da comunidade. Você pode restringir a lista de resultados selecionando um tipo específico de informação para exibir.

Nota:
Com o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml), você também pode exibir Artigos de conhecimento semelhantes.

Procedimento

1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente.
3. Execute um dos procedimentos a seguir.
   - No painel Assistência do agente, clique no ícone do recurso de pesquisa ( ) e selecione uma fonte de pesquisa.
     - Artigos de conhecimento
     - Artigos de conhecimento semelhantes
   - Na guia Ações recomendadas - Pesquisar, pesquise com uma palavra-chave e selecione **Origem da pesquisa** . Conhecimento para filtrar os artigos de conhecimento.

     Para obter mais informações sobre como habilitar Ações recomendadas - Pesquisa com IA e desabilitar a Assistência do agente, consulte Habilite a Pesquisa com IA no Ações recomendadas.
4. Selecione um artigo de conhecimento.
5. Clique em **Anexar**.
   Dependendo da sua configuração, você pode adicionar um link ou incorporar um artigo diretamente na parte Comentários adicionais (visível para o cliente) do fluxo de atividades.

Abra um artigo de conhecimento em uma subguia

PESQUISE um artigo de conhecimento na Assistência do agente Ou Ações recomendadas - Pesquisa com IA e, em seguida, abra o artigo em uma subguia.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Procedimento

1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente.
3. Execute uma das seguintes ações no painel lateral contextual:
   - Na guia Assistência do agente, selecione um artigo na pesquisa padrão ou pesquise algo específico usando a barra de pesquisa e selecione um artigo.
   - Na guia Ações recomendadas - Pesquisar, pesquise o artigo desejado e selecione a Origem de pesquisa como **Conhecimento** para filtrar os artigos de conhecimento.

     Para obter mais informações sobre como habilitar Ações recomendadas - Pesquisa com IA e desabilitar a Assistência do agente, consulte Habilite a Pesquisa com IA no Ações recomendadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Exiba o artigo no painel lateral contextual.
   Depois de exibir o artigo, você também pode executar as seguintes ações:
   - Selecione **Anexar** para anexar o artigo ao caso. Adicione comentários adicionais na janela pop-up Anexar artigo e selecione **Anexar artigo** . O artigo é anexado ao caso e adicionado à lista relacionada Conhecimento anexada.
   - Selecione **Sinalizador** para sinalizar o artigo. Adicione um comentário na janela pop-up Sinalizar artigo e selecione **Salvar** . Esta ação gera uma tarefa de feedback para o artigo de conhecimento.
   - Selecione o link do artigo de conhecimento abaixo do título do artigo para abrir o artigo em uma guia separada. Você também pode selecionar o menu Mais ações e selecionar **Exibição completa** .
   - Selecione o menu Mais ações e selecione **Útil** para marcar o artigo como útil.

Crie um artigo de conhecimento a partir de um caso

Reutilize informações de um caso de atendimento ao cliente criando artigos de conhecimento a partir de casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seu administrador deve habilitar a criação de artigos a partir de casos de atendimento ao cliente .

Procedimento

1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente.
3. Clique no ícone Mais ações de IU (•••).
4. Clique em **Criar artigo de conhecimento** .
   Um novo artigo de conhecimento é criado em uma subguia. Por padrão, o novo artigo é criado a partir do modelo de artigo do KCS. As seguintes informações são copiadas do caso para o artigo de conhecimento:
   - Descrição resumida
   - Origem
   - Causa
   - Anotações de encerramento
5. No campo **Base de conhecimento**, insira o nome da base de conhecimento na qual deseja que o artigo seja exibido.
6. **Opcional:** Edite o artigo de conhecimento.
7. Clique em **Salvar**.

Relatar Lacuna de conhecimento

Se você não conseguir encontrar artigos de conhecimento relevantes que possam ajudar a resolver um caso, poderá relatar uma lacuna de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, workspace_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

Você pode pesquisar e anexar artigos de conhecimento a um caso de atendimento ao cliente. Se você não encontrar artigos relevantes, poderá relatar uma lacuna de conhecimento. Se você tiver permissão, também poderá criar um artigo de conhecimento.

Os gerentes de caso de atendimento ao cliente podem usar o painel Informações de demanda para casos para identificar quais casos têm cobertura de conhecimento insuficiente ou inexistente. Para obter mais informações, consulte Painel Informações de demanda para casos .

Procedimento

1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente.
3. **Opcional:** PESQUISE artigos de conhecimento existentes ou crie um artigo de conhecimento para ajudar a resolver um caso.
4. Clique no ícone Mais ações de IU (•••) e clique em **Relatar lacuna de conhecimento** .
   Na interface da plataforma, clique em **Relatar lacuna de conhecimento** Link relacionado no formulário Caso e forneça informações na janela pop-up resultante.
   O sistema abre uma nova tarefa de feedback de conhecimento em uma subguia. A descrição resumida do caso é copiada para **Descrição** campo na tarefa.
5. **Opcional:** Edite a descrição da tarefa de feedback de conhecimento.
6. Clique em **Salvar**.
   A tarefa é adicionada ao **Lacunas de conhecimento** Lista relacionada no formulário Caso.

Responda a um thread da comunidade a partir de um caso

Para casos criados a partir de uma discussão da comunidade, os agentes de atendimento ao cliente podem exibir e responder à discussão em uma nova guia do navegador.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os casos que foram criados a partir de uma discussão da comunidade têm **Canal** Campo definido como Comunidade.

Procedimento

1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. Abra um caso que foi criado a partir de uma discussão da comunidade.
3. Clique no ícone Mais ações de IU (•••) e selecione **Mostrar thread da comunidade** .
   Esta ação de IU só estará disponível se **Canal** É Comunidade.
4. Exiba a discussão da comunidade em uma nova janela do navegador e responda conforme necessário.

Use modelos de resposta para adicionar informações a casos e tarefas de caso

Os agentes de atendimento ao cliente podem copiar conteúdo de modelos de resposta e adicioná-lo a casos e tarefas de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent com a função sn_templated_snip.template_snip_snip_snip_reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM fornece acesso a informações que podem ajudá-lo a resolver casos de atendimento ao cliente. Ele inclui uma coluna de ícones na qual você pode clicar para acessar diferentes tipos de informações. Clicar no ícone de modelos de resposta mostra mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em casos e tarefas de caso.

Procedimento

1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente ou tarefa de caso.
3. Na barra lateral contextual, clique no ícone de modelos de resposta ( ) para exibir uma lista de modelos.
4. No painel lateral Modelos de resposta, pesquise um modelo.
5. Selecione um modelo e clique em **Copiar para a área de transferência** .
6. Cole o texto do modelo no **Anotações de trabalho** ou **Comentários adicionais** campo.

Tópicos relacionados

Modelos de resposta

Use Customer Central

Get a quick overview of key customer information and recent customer activity to help you find out more about the customer contacting support.

Antes de Iniciar
Role required: sn_customerservice_agent

Role required if using the Walk-up Experience for business locations: sn_customerservice.svc_location_agent, sn_customerservice.svc_location_manager, or sn_customerservice.svc_location_consumer_agent.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use customer central to get a quick insight into key customer information and recent activity from the customer, who is contacting support. You can filter by date or facet to access the information you require.

Nota:
Accounts require contact information to display account information in Customer Central.

In Espaço configurável do CSM, you can access Customer Central from within the Interaction, Contact, Account, or Consumer records.

Procedimento

1. Open Espaço configurável do CSM.
2. On the Interaction, Contact, Account, or Consumer record, select Customer Information to view key information on the customer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. On the Interaction, Contact, Account, or Consumer record, select Customer History to view recent activity from the customer or chat summary between the agent and customer.
4. Create a case or close the record.

Exibir tópicos de caso de tendência

Analise o backlog de casos e identifique clusters de casos que apontam para problemas subjacentes semelhantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Exiba uma lista de clusters e conceitos de cluster.

- Os conceitos de cluster listam as dez principais palavras mais recorrentes que apareceram na descrição resumida dos casos.
- O tamanho do cluster indica o número de casos no cluster.
- A qualidade do cluster fornece um valor percentual da semelhança dos casos.

Procedimento

1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. Navegar até **Listas** > **Tópicos de caso nas tendências** > **Última semana**.

O que Fazer Depois
Clique em A. **ID do cluster** Para exibir os detalhes do formulário Resumo do cluster, Casos relacionados e Casos principais relacionados.

Você também pode criar um caso principal para tópicos de caso de tendência.

Adicione tópicos de caso de tendência a casos principais existentes

Trabalhe os casos com mais eficiência e resolva casos semelhantes de uma só vez identificando todos os casos principais existentes aos quais o backlog de casos pode ser vinculado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Procedimento

1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. Navegar até **Listas** > **Tópicos de caso nas tendências** > **Última semana**.
3. Clique em A. **ID do cluster** .
4. Na lista relacionada Casos principais relacionados, verifique se há casos principais relacionados.
5. Na lista relacionada Casos relacionados, selecione os casos que você deseja adicionar como casos secundários no caso principal existente.
6. Clique em **Editar**.
7. Em **Primário** copie o número do caso principal ao qual adicionar os casos secundários.
8. Clique 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.

Criar casos principais para tópicos de casos de tendência

Trabalhe os casos com mais eficiência e resolva casos semelhantes de uma só vez criando casos principais aos quais adicionar o backlog de casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você não encontrou um caso principal existente para adicionar os tópicos de caso de tendência e acha que o cluster se qualifica como um caso principal, poderá criar um caso principal, conforme aplicável.

Procedimento

1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. Navegar até **Listas** > **Tópicos de caso nas tendências** > **Última semana**.
3. Clique em A. **ID do cluster** .
4. Na lista relacionada Casos principais relacionados, verifique se há casos principais relacionados.
5. Se não houver casos principais relacionados, clique em **Criar caso principal** .
   Um caso principal é criado.

   Todos os casos secundários relacionados são vinculados como casos secundários ao caso principal se **Primário** o campo no caso está vazio e o caso está em **Aberto** estado.

O que Fazer Depois
Para acessar o caso principal, clique no link na mensagem de confirmação de que um caso principal foi criado.

Gerenciar tarefas de e-mail

Você pode compor, responder e visualizar e-mails diretamente de casos em Espaço configurável do CSM. Este recurso ajuda você a economizar tempo e esforço em vez de ter que endereçar e enviar uma mensagem de e-mail separada.

Você pode executar as seguintes tarefas de e-mail de casos em Espaço configurável do CSM:

- Redigir um e-mail a partir de um caso
- Componha um e-mail a partir do componente da faixa de opções
- Envie uma resposta por e-mail de um fluxo de atividades de caso
- Visualize um e-mail da lista relacionada E-mails

Redigir um e-mail a partir de um caso

Como agente, você pode compor e-mails diretamente de casos em uma instância da ServiceNow. Este recurso ajuda você a exibir e enviar e-mails para dois clientes diferentes simultaneamente, o que economiza tempo e esforço.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode compor e-mails grandes facilmente em uma exibição de tela cheia que abre em uma nova 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.

Procedimento

1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. Selecione e abra o caso para o qual você deseja redigir um e-mail.
   O caso é aberto em uma nova guia de nível superior.
3. Clique em Mais ações de IU ••• e selecione **Compor e-mail** .
   A tela Novo e-mail é aberta na exibição completa em uma nova subguia abaixo da guia Caso. . . o campo é preenchido previamente com o id de e-mail do cliente e o. **Assunto** o campo contém o número do caso original e o problema. Para obter mais informações, consulte Redigir um e-mail .
4. Escreva seu e-mail e clique em **Enviar** .

Nota:
Você também pode clicar em **Salvar** para salvar o e-mail e enviá-lo mais tarde. Esses rascunhos estão disponíveis no **Rascunhos de e-mails** lista relacionada. Para acessar o rascunho na guia de composição de e-mail, clique em Mais ações de IU ••• e selecione **Exibir rascunho** para ver o rascunho salvo.

Tópicos relacionados

Componha um e-mail a partir do componente da faixa de opções

Componha um e-mail a partir do componente da faixa de opções

Como agente, você pode compor e-mails diretamente de casos em Espaço configurável do CSM sem precisar usar um cliente de e-mail externo. Este recurso ajuda a exibir e enviar e-mails para dois clientes diferentes simultaneamente, o que economiza tempo e esforço em vez de ter que endereçar e enviar uma mensagem de e-mail separada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode compor e-mails grandes facilmente em uma exibição de tela cheia que abre em uma nova guia.

Procedimento

1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. Selecione e abra o caso para o qual você deseja redigir um e-mail.
   O caso é aberto em uma nova guia.
3. No componente da faixa de opções, clique no endereço de e-mail do contato.
   A tela Novo e-mail é aberta em tela cheia em uma nova guia. . . o campo é preenchido previamente com o id de e-mail do cliente e o. **Assunto** o campo contém o número do caso original e o problema. Para obter mais informações, consulte Redigir um e-mail .
4. Escreva seu e-mail e clique em **Enviar** .

Nota:
Você também pode clicar em **Salvar** para salvar o e-mail e enviá-lo mais tarde. Esses rascunhos estão disponíveis no **Rascunhos de e-mails** lista relacionada.

Tópicos relacionados

Redigir um e-mail a partir de um caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componha um e-mail a partir de um modelo de e-mail

Como agente, você pode compor e-mails usando modelos de e-mail. Esses modelos contêm valores padrão para campos que você pode adicionar facilmente a mensagens de e-mail no painel Compor em registros de caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os valores padrão nos modelos de e-mail podem incluir os destinatários (endereços de e-mail nos campos Para, Cc e Cco), o remetente, o assunto do e-mail e o texto a ser incluído no corpo da mensagem. Para obter mais informações, consulte Recurso de modelos de e-mail .

Procedimento

1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. Abra um caso.
3. Selecione a guia E-mail no painel Compor.
4. Selecione a guia Modelos de e-mail no painel lateral contextual.
   O sistema exibe os modelos de e-mail disponíveis.
5. Selecione o modelo desejado.
   O cartão de modelo selecionado é expandido para mostrar os detalhes do modelo.
6. Selecione **Aplicar modelo** .
   O sistema preenche os valores dos campos configurados no e-mail. Se esses campos já contiverem valores, a aplicação do modelo selecionado substituirá esses valores.
7. **Opcional:** Adicione texto para o corpo do e-mail no campo de texto.
8. Selecione uma das opções **Salvar como rascunho** ou **Enviar e-mail** .
   O sistema armazena e-mails de rascunho na guia E-mails de rascunho no registro do caso.

Envie uma resposta por e-mail de um fluxo de atividades de caso

Responda a casos usando opções em um thread de e-mail do cliente. Você pode não exigir o uso de outro cliente de e-mail, o que economiza tempo e esforço.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode ler e responder a e-mails grandes facilmente em uma tela cheia que abre em uma nova guia. Responder ao e-mail de um cliente de dentro de um caso usando as opções Responder, Responder a todos ou Encaminhar inclui o conteúdo do thread de conversa anterior. Essas opções estão disponíveis por padrão. Um administrador pode desabilitar essas opções. Para obter mais informações, consulte Desabilitar respostas de e-mail do fluxo de atividades do caso.

Procedimento

1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. Selecione e abra o caso no fluxo de atividades para o qual você deseja enviar ou encaminhar uma resposta.
   O caso é aberto em uma nova guia.
3. Clique em **Resposta** No Fluxo de atividades para gravar uma resposta para o cliente ou clique em ⋮ e selecione **Responder a todos** para responder a todos os ids de e-mail do cliente mencionados no e-mail

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

original ou selecione **Encaminhar** para encaminhar o e-mail para outros ids de e-mail não mencionados anteriormente.

4. Com base na seleção, as telas Responder e-mail, Responder a todos os e-mails e Encaminhar e-mail são abertas em tela cheia em uma nova guia.

Nota:

Você pode clicar em ícone para adicionar anexos do sistema de arquivos ou excluir anexos já associados ao caso existente.

5. Escreva seu e-mail e clique em **Enviar** .

Tópicos relacionados

Formatador de atividades

Propriedades do e-mail

Visualize um e-mail da lista relacionada E-mails

Visualize e-mails diretamente de dentro dos casos. Com esse recurso, você pode selecionar e-mails relacionados ao caso e ler os detalhes na exibição completa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre como adicionar ou modificar ações em um formulário, consulte os seguintes tópicos:

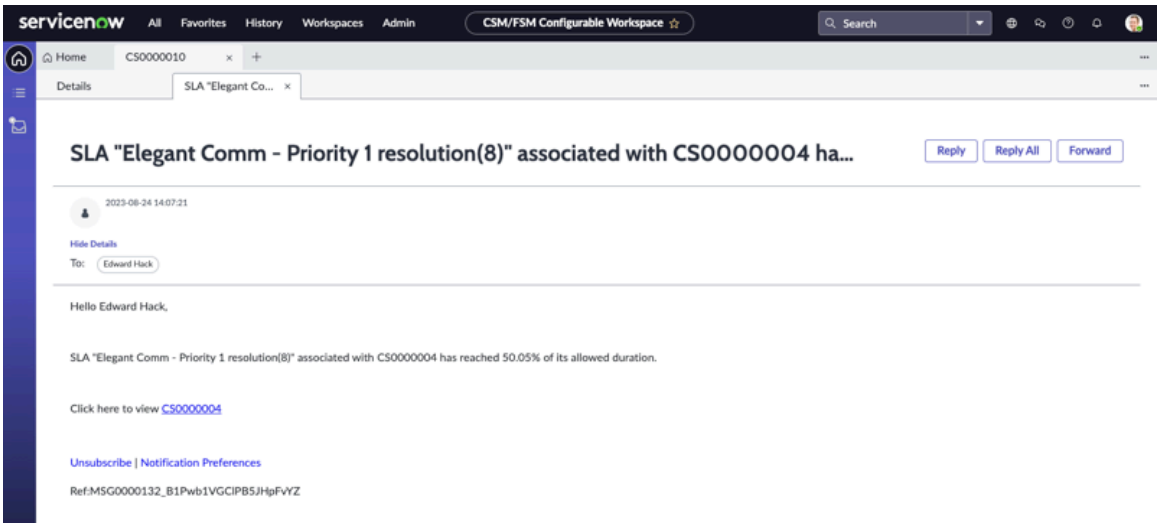
- Personalizar seu espaço com ações declarativas
- Crie uma ação de cliente UXF para formulários
- Glossário de ações declarativas

Procedimento

1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. Selecione e abra um caso.
   O caso é aberto em uma nova guia.
3. Selecione **E-mails** guia.
4. Selecione um e-mail para visualizar na lista de e-mails.
   O e-mail é aberto em uma subguia e exibe os 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.



5. Selecione **Resposta** ou **Responder a todos** para responder à mensagem que você está exibindo ou selecione **Encaminhar** para encaminhar o e-mail.

Iniciar conversas por SMS do Espaço do agente do CSM

Redigir uma mensagem SMS de Espaço do agente do CSM para interagir com um contato do cliente ou um consumidor sobre casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_workspace_user

Certifique-se de que um administrador tenha configurado o. Integração de SMS conversacional com Twilio aplicação. Para obter mais informações, consulte Integração de SMS conversacional com Twilio .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na página inicial do Espaço do agente, navegue até **Espaço do agente** > **Listas** > **Interações** > **Minhas Interações**.
3. Na lista Minhas interações, modifique uma interação existente ou crie outra interação.
   - Para modificar uma interação existente, selecione o número da interação em **Número** Coluna da lista Minhas interações.
   - Para criar outra interação, clique em **Novo** Na lista Minhas interações.
4. Na guia Detalhes do formulário do espaço, preencha os detalhes de uma nova interação ou modifique os detalhes.
   Para obter mais informações sobre o formulário, consulte Recursos de formulário do espaço do CSM .

   Nota:
   O perfil de usuário associado a uma interação é configurado por um administrador usando `ConversationUtil Iniciado` ponto de extensão. Por padrão, o `IniciadoMessagingUtilExtPointImpl` inclusão de script que implementa o. `ConversationUtil Iniciado` o ponto de extensão está disponível para Integração de SMS conversacional com Twilio aplicação. Para obter mais informações, consulte Associe perfis de usuário em interações de mensagens .
5. Clique em **Compor SMS**.
6. 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.

Compor formulário SMS

Campo	Descrição
De	Número de telefone do provedor do canal de SMS. ○ Se houver apenas um número de telefone do provedor, a lista De será definida automaticamente como o número de telefone do provedor. ○ Se houver vários provedores configurados para o canal de SMS, você poderá selecionar um número de telefone na lista De.
Para	Número de telefone do consumidor ou contato do cliente. O número de telefone está no formato E.164 e definido automaticamente como o número de telefone do consumidor ou contato do cliente associado ao registro de interação. Por padrão, os perfis de usuário para consumidores e contatos de clientes e o formato de seus números de telefone são validados para o canal de SMS. Se você selecionar **Outro** Na lista Para, você pode inserir manualmente um número de telefone do consumidor ou contato do cliente. Qualquer número de telefone inserido manualmente é convertido automaticamente para o formato E.164. Para obter mais informações, consulte Campos de número de telefone .
Mensagem	Mensagem a ser enviada ao consumidor ou contato do cliente.
Anexo	Arquivo a ser enviado como anexo. Clique em **Anexar arquivo** para procurar e selecionar um arquivo. **Nota:** Por padrão, você pode anexar somente imagens à mensagem. No entanto, um administrador pode configurar a API de anexo para carregar mais tipos de arquivo. Para obter mais informações, consulte Anexo - PUBLICAR /now/attachment/upload .

7. Clique em **Enviar**.

Resultado

O registro de interação do tipo mensagens é criado ou atualizado com base no fluxo de trabalho, conforme discutido na tabela a seguir.

Fluxos de trabalho e resultados de registro de interação de mensagens

Fluxo de trabalho	Resultados
Nenhumregistro de interação ativo disponível	• Um novo registro de interação do tipo envio de mensagens para o canal de SMS é criado e atribuído automaticamente ao agente. • O agente é adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho e resultados de registro de interação de mensagens

Fluxo de trabalho	Resultados
Existe um registro de interação ativo associado a um atendente	• Os detalhes da interação são anexados ao registro de interação existente para o canal de SMS. • Se a mensagem foi iniciada por um agente não associado ao registro de interação existente, o agente será adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile]. No entanto, não há mudança na atribuição da interação.
Existe um registro de interação ativo associado ao Virtual Agent	• O registro de interação existente com o Virtual Agent é encerrado. • Um novo registro de interação do tipo envio de mensagens para o canal de SMS é criado e atribuído automaticamente ao agente. • O agente é adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile].
Existe um registro de interação ativo associado a um usuário diferente	• O registro de interação existente com o usuário anterior é encerrado. • Um novo registro de interação do tipo envio de mensagens para o canal de SMS é criado e atribuído automaticamente ao agente. • O perfil de usuário associado ao registro de interação existente está desativado. • O perfil de usuário atualmente associado ao novo registro de interação é criado. • O agente é adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile].

Tradução automática

Iniciar conversas de envio de mensagens do Espaço configurável do CSM

Redigir uma mensagem SMS de Espaço configurável do CSM para interagir com um contato do cliente ou um consumidor sobre casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que um administrador tenha concluído as seguintes tarefas:

- Configurado o. Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente aplicação. Para obter mais informações, consulte Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente .
- Configurado pelo menos um canal de mensagens qualificado para as mensagens iniciadas pelo agente. Para obter mais informações, consulte Determine se os canais de envio de mensagens estão disponíveis para mensagens iniciadas pelo 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.

Função necessária: agent_workspace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço configurável do CSM**.
2. Na página inicial do Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas** > **Interações** > **Minhas Interações**.
3. Na lista Minhas interações, selecione o número da interação em **Número** Coluna da lista Minhas interações.

   Nota:
   Certifique-se de que o tipo de interação seja diferente de envio de mensagens e que o estado de interação não seja Encerrado concluído ou Encerrado abandonado.

4. Na guia Detalhes do formulário do espaço, preencha os detalhes de uma nova interação ou modifique os detalhes.
   Para obter mais informações sobre o formulário, consulte Recursos de formulário do espaço do CSM .

   Nota:
   O perfil de usuário associado a uma interação é configurado por um administrador usando `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` ponto de extensão. . `AgentMessagingInteractionUserDocument` inclusão de script que implementa o. `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` o ponto de extensão está disponível para Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente aplicação. Para obter mais informações, consulte Associe perfis de usuário a mensagens iniciadas pelo agente .

5. Clique em **Compor mensagem** .
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Escrever mensagem

Campo	Descrição
Canal	Canal de envio de mensagens instalado com a aplicação disponível para um canal de serviço. Por exemplo, selecione **SMS** Para enviar uma mensagem SMS. O canal de envio de mensagens SMS está disponível quando um administrador instala o. Canal de serviço de SMS conversacional aplicação. Um administrador pode configurar se um canal de envio de mensagens está disponível para mensagens iniciadas pelo agente. Para obter mais informações, consulte Determine se os canais de envio de mensagens estão disponíveis para mensagens iniciadas pelo agente .
Para	ID do destinatário do contato do consumidor ou do cliente ou, quando ambos não estiverem disponíveis, o ID do destinatário do usuário para o qual a interação foi aberta. O ID do destinatário é preenchido previamente a partir do registro da tabela Usuário [sys_user] do consumidor, contato do cliente ou aberto para o usuário. Se o ID inserido for um número de telefone, ele deverá ser um número de telefone compatível com E.164 ou será convertido automaticamente para o formato E.164. Para obter mais informações, consulte Campos de número de telefone .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Um administrador pode configurar o formato do ID do destinatário com base no canal selecionado e associar perfis de usuário a mensagens iniciadas pelo agente. Para obter mais informações, consulte Valide IDs de destinatário para mensagens iniciadas pelo agente e. Associe perfis de usuário a mensagens iniciadas pelo agente . Se você selecionar **Outro** Na lista Para, você pode inserir manualmente um ID do consumidor ou contato do cliente. Qualquer número de telefone inserido manualmente é convertido automaticamente para o formato E.164. Para obter mais informações, consulte Campos de número de telefone . **Nota:** . **Outro** O valor da lista aparece somente quando um administrador configurou a opção para inserir o ID do destinatário manualmente para o canal de envio de mensagens. Para obter mais informações, consulte Configure a interface de mensagens iniciadas pelo agente para um canal de envio de mensagens .
De	ID do provedor do canal de mensagens. ○ Se houver apenas um provedor configurado para o canal, a lista De será definida automaticamente como o ID do provedor. ○ Se houver vários provedores configurados para o canal, você poderá selecionar um ID na lista De.
Mensagem	Mensagem a ser enviada ao destinatário.
Anexo	Arquivo a ser enviado como anexo. Clique em **Anexar arquivo** para procurar e selecionar um arquivo. **Nota:** Por padrão, você pode anexar somente imagens à mensagem.

7. Clique em **Enviar**.

Resultado

O registro de interação do tipo mensagens é criado ou atualizado com base no fluxo de trabalho, conforme discutido na tabela a seguir.

Fluxos de trabalho e resultados de registro de interação de mensagens

Fluxo de trabalho	Resultados
Nenhumregistro de interação ativo disponível	• Um novo registro de interação do tipo envio de mensagens para o canal é criado e atribuído automaticamente ao agente. • O agente é adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho e resultados de registro de interação de mensagens

Fluxo de trabalho	Resultados
Existe um registro de interação ativo associado a um atendente	• Os detalhes da interação são anexados ao registro de interação existente do canal. • Se a mensagem foi iniciada por um agente não associado ao registro de interação existente, o agente será adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile]. No entanto, não há mudança na atribuição da interação.
Existe um registro de interação ativo associado ao Virtual Agent	• O registro de interação existente com o Virtual Agent é encerrado. • Um novo registro de interação do tipo envio de mensagens para o canal é criado e atribuído automaticamente ao agente. • O agente é adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile].
Existe um registro de interação ativo associado a um usuário diferente	• O registro de interação existente com o usuário anterior é encerrado. • Um novo registro de interação do tipo envio de mensagens para o canal é criado e atribuído automaticamente ao agente. • O perfil de usuário associado ao registro de interação existente está desativado. • O perfil de usuário associado ao novo registro de interação é criado. • O agente é adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile].

Tradução automática

Crie um plano de trabalho em Customer Service Management (CSM) Espaço configurável

Crie um plano de trabalho no Customer Service Management (CSM) Espaço configurável para que seus agentes possam atender e implementar os requisitos de manutenção de um item-base de instalação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent e sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Cliente** > **Contas**.
3. Abra uma conta e navegue até a lista relacionada Itens-base de instalação.
4. Abra um item-base de instalação na lista.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Em **Manutenção planejada** , abrir **Planos de trabalho** e selecione **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário do plano de trabalho no Espaço configurável do Atendimento ao cliente

Campo	Descrição
Nome	Nome do plano de trabalho.
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	Um ou mais itens do catálogo de produtos que você pode selecionar para identificar os itens de configuração (ICs) ou a base de instalação que exigem manutenção. Quando você seleciona um modelo, a tabela associada aparece no campo Tabela. Por exemplo, se você selecionar um modelo de PC específico, o **Tabela** o campo é exibido **Computador [cmdb_ci_computer]** . Este campo aparecerá se você selecionou **Baseado em modelo** ou **Base de instalação** tipo. Tipo de base de instalação. . **Tabela** o campo preenche automaticamente uma tabela apropriada com base no modelo selecionado.

7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Você criou um plano de trabalho em Customer Service Management (CSM) Espaço configurável.

Uso do local de negócios 360

Permita que os agentes de atendimento ao cliente tenham uma visão abrangente de 360 graus dos problemas do local de negócios, para que eles obtenham os dados contextuais necessários para resolver com eficácia os problemas relatados no Customer Service Management (CSM) aplicação.

Local de negócios 360

Usando o. Base do modelo de serviços estrutura do modelo de dados, os membros da equipe do local podem solicitar assistência para suas operações da equipe de suporte central ou dos locais de negócios de colegas. Para lidar com esses casos de forma eficaz, os agentes de atendimento ao cliente precisam de uma visão completa de 360 graus do local de negócios.

O modelo de local de negócios 360 permite que os agentes obtenham uma exibição abrangente que inclui as informações contextuais cruciais de que precisam para resolver

Tradução automática

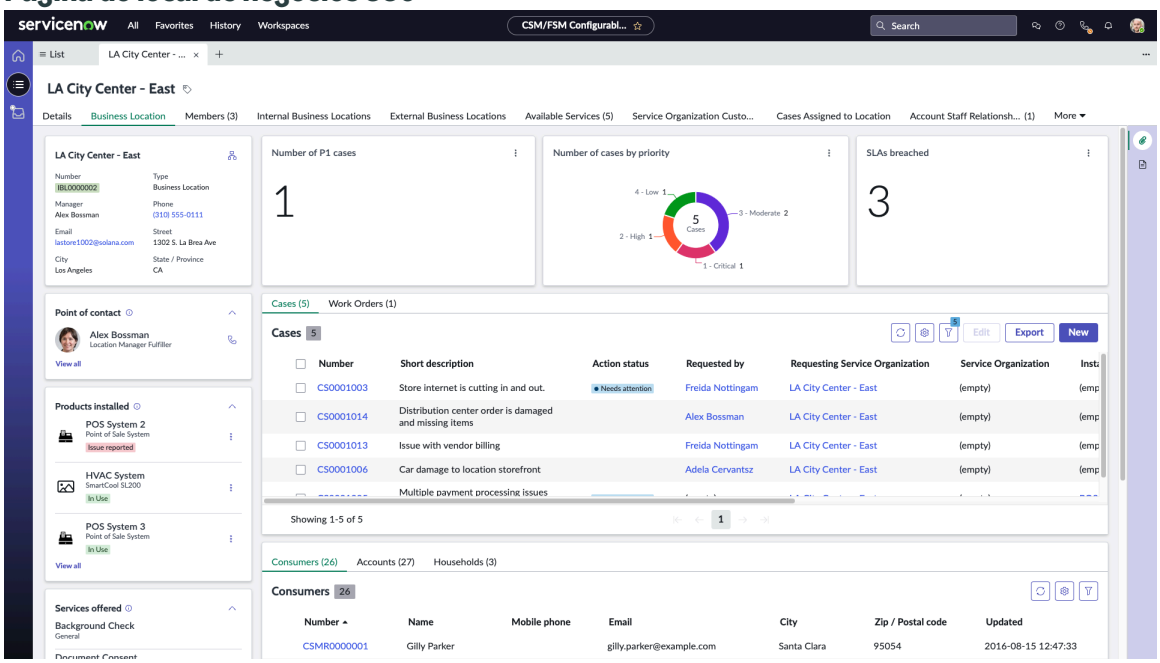
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

problemas relatados. Seu administrador pode personalizar o modelo de local de negócios 360 para adicionar fontes de dados, mostrar informações adicionais ou representar entidades como lojas, agências governamentais, organizações de saúde, concessionárias automotivas ou departamentos. Para obter mais informações sobre como configurar o modelo de local de negócios 360, consulte Espaço configurável do CSM modelos de página.

Nota:
Seu administrador pode ativar os recursos do Local de negócios 360 usando o plug-in Local de negócios (com.snc.business_location).

Este exemplo mostra a página Local de negócios 360 com a exibição 360 de diferentes widgets, como produtos instalados, ponto de contato, serviços oferecidos e muito mais. Esses componentes permitem que os agentes de atendimento ao cliente obtenham uma visão abrangente de 360 graus dos problemas do local de negócios para ajudá-los a resolver com eficácia os problemas relatados.

Página do local de negócios 360



Benefícios de usar o local de negócios 360

Ao usar o Local de negócios 360, os membros da equipe do local obtêm os seguintes benefícios:

- Informações contextuais sobre um problema. Seus agentes de atendimento ao cliente podem exibir as informações contextuais sobre um problema e criar casos sobre um local de negócios, tudo em um só lugar.
- Visibilidade de problemas e tendências. Seus gerentes de atendimento ao cliente podem identificar visualmente problemas específicos da loja e tendências mais amplas.
- Capacidade de configurar ações e páginas. Seus administradores podem configurar ações e páginas adicionais com base no modelo de local de negócios 360.

Tópicos relacionados

Acesse o local de negócios 360 como um agente de atendimento ao cliente

Acesse o local de negócios 360 como gerente de atendimento ao cliente

Componentes do local de negócios 360

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes do local de negócios 360

Os agentes de atendimento ao cliente podem resolver problemas de local de negócios relatados usando diferentes componentes na página Local de negócios 360 no Customer Service Management (CSM) aplicação.

Componentes na página Local de negócios 360

A lista de componentes a seguir está na página Local de negócios 360:

- Informações do local
- Ponto de contato
- Produtos instalados
- Serviços oferecidos
- Toda a equipe
- Principais indicadores de desempenho (KPIs)
  - Número de casos P1
  - Número de casos por prioridade
  - Acordos de nível de serviço (ANS) violados
- Guia Tarefa
  - **Casos**
  - **Ordens de serviço**
- Guia Cliente
  - **Clientes**
  - **Contas**
  - **Residências**

Nota:
Você pode personalizar esses componentes de acordo com seus requisitos usando o modelo de local de negócios 360. O modelo de local de negócios 360 permite que os agentes obtenham uma exibição abrangente que inclui as informações contextuais cruciais de que precisam para resolver problemas relatados. Seu administrador pode personalizar o modelo de local de negócios 360 para adicionar as fontes de dados, mostrar as informações adicionais ou representar entidades como lojas, agências governamentais, organizações de saúde, concessionárias automotivas ou departamentos.

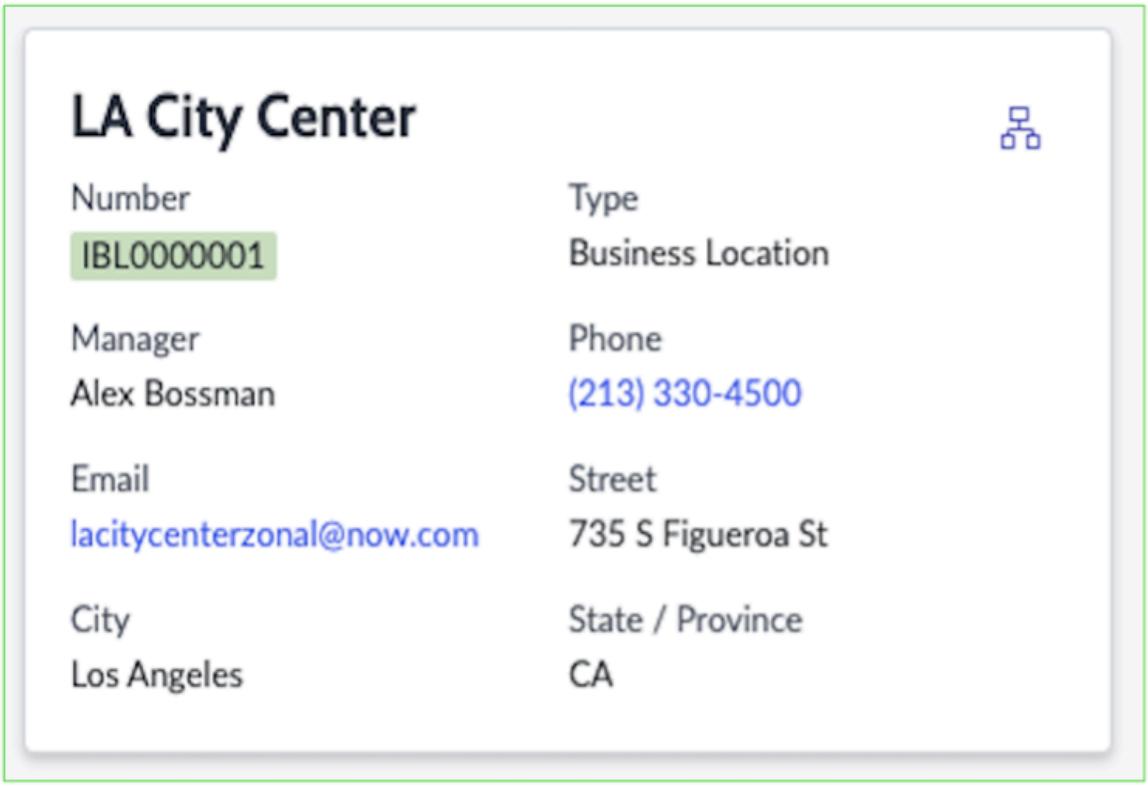
Informações do local

O componente de informações de local exibe os detalhes das informações de local do registro. O exemplo a seguir mostra um componente de informações de local que exibe o nome e o tipo do local, o endereço, o e-mail, o número de telefone e o nome 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.

Componente de informações do local



. **E-mail** e. **Telefone** os links são clicáveis. Quando você seleciona esses links, as informações são copiadas para a área de transferência.

Nota:
Se o administrador não tiver habilitado a Integração de telefonia com computador (CTI), seus números de contato serão copiados para a área de transferência em vez de ligar para os números diretamente. Para obter mais informações sobre como integrar a Integração de telefonia por computador (CTI), consulte Computer Telephony Integration .

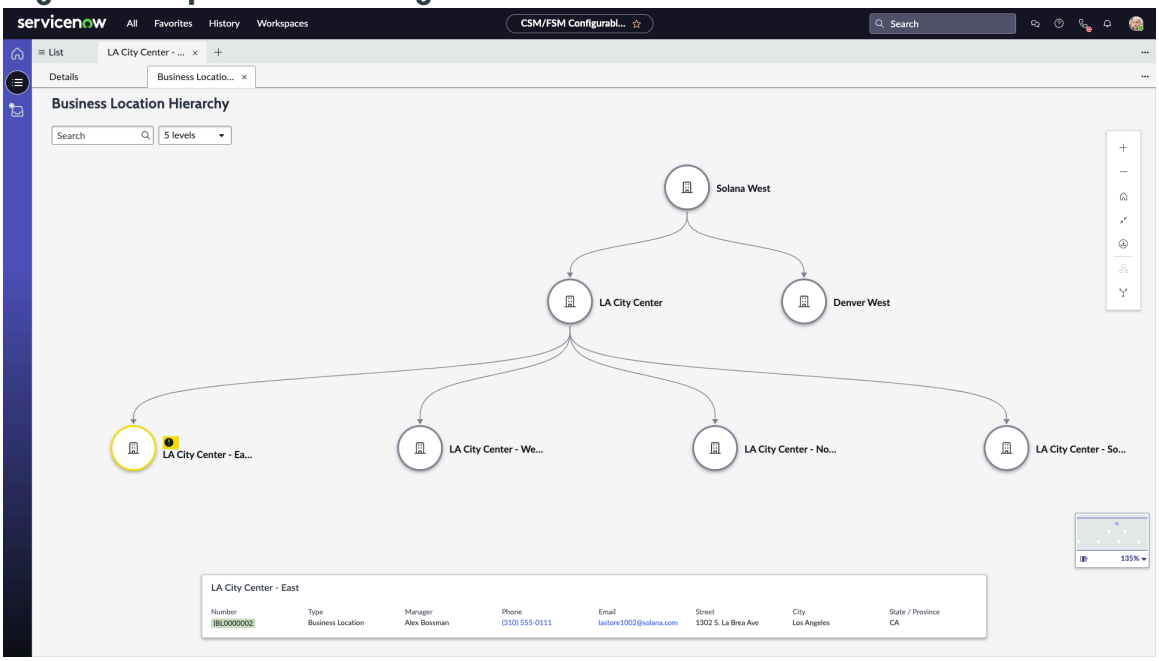
No link de informações do local, navegue até a página de exibição da hierarquia do local de negóciosselecionando o ícone de hierarquia de exibição .

O exemplo a seguir mostra uma hierarquia primário-secundário do local de negócios com vários nós.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página Hierarquia do local de negócios



Você pode usar esta página para visualizar a estrutura de hierarquia primária-secundária, pesquisar locais de negócios e executar diferentes ações contextuais nos nós. Você também pode executar as seguintes ações contextuais diferentes no nó:

- Defina o nó como um nó inicial ou primário.
- Exiba os detalhes do local.
- Crie um caso a partir do nó.

Você pode obter os detalhes do local do nó selecionado. Se houver um ponto preto em qualquer nó, isso significa um problema de local de negócios.

Nota:
A página de hierarquia do local de negócios exibe no máximo 250 nós. Você pode usar a funcionalidade de pesquisa para encontrar o nó que está procurando.

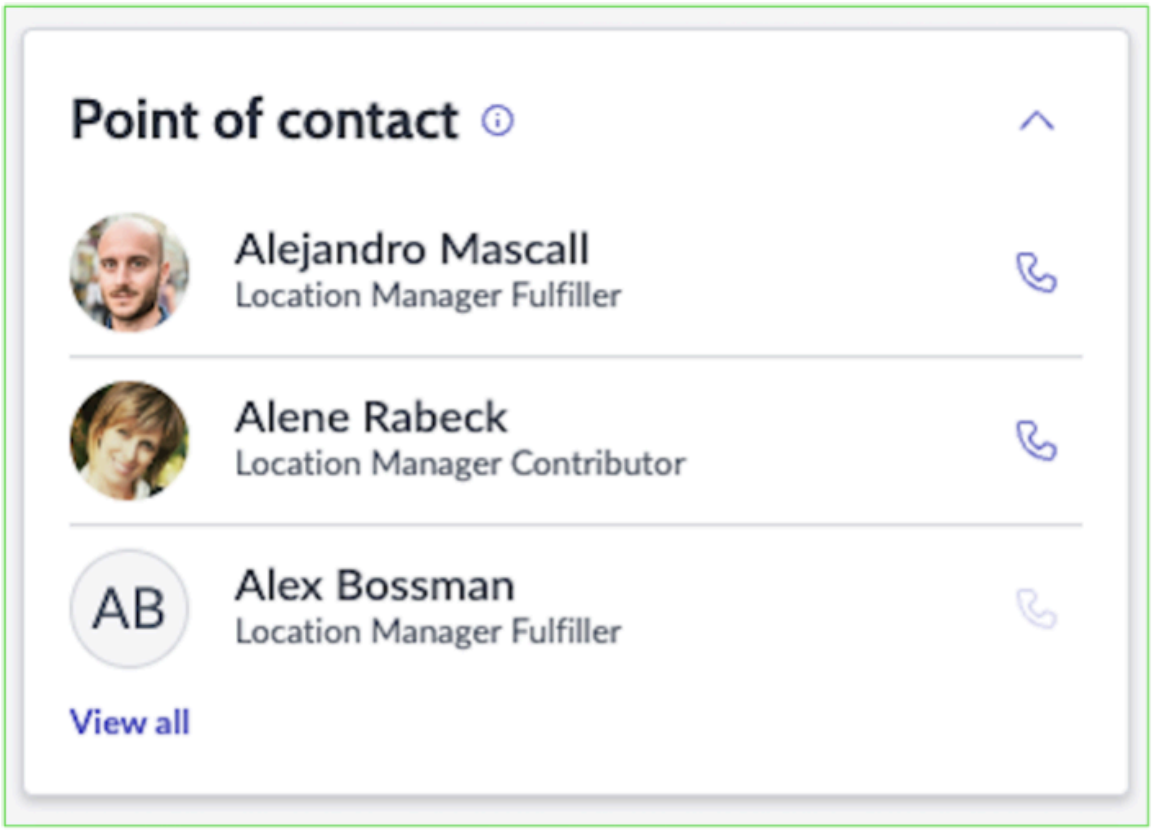
Ponto de contato

O componente de ponto de contato exibe os pontos de contato primários que estão disponíveis em um local de negócios. O exemplo a seguir mostra que o componente de ponto de contato pode exibir os diferentes pontos de contato em um local 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.

Componente do ponto de contato



Selecionando **Exibir tudo** Leva você para a página de membro do local de negócios, onde você pode obter os detalhes de todos os pontos de contato em um local de negócios.

Nota:
Por padrão, somente três usuários são exibidos.

Produtos instalados

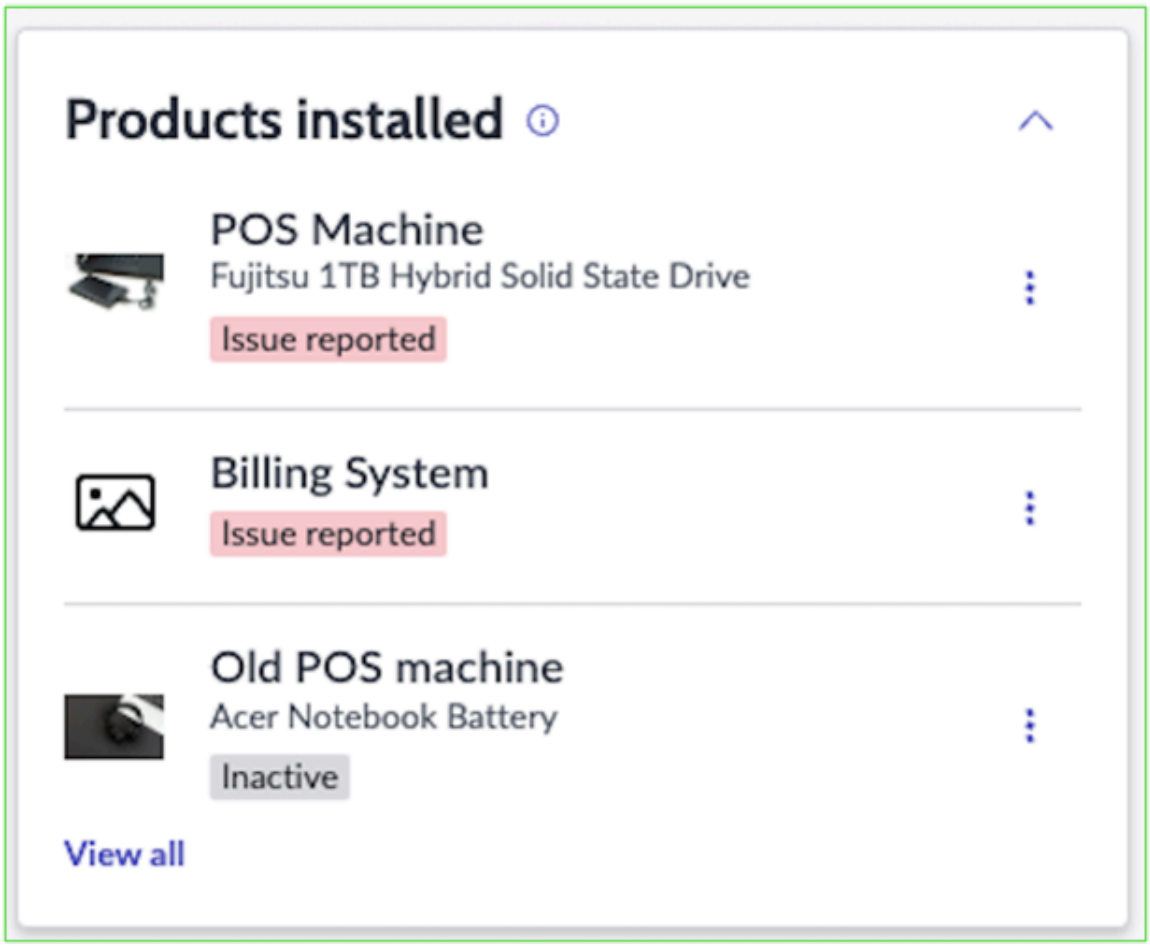
O componente Produtos instalados exibe as informações sobre os itens-base de instalação em um local de negócios. Por exemplo, você pode ver o nome da base de instalação, o nome do modelo do produto e o status neste componente. O exemplo a seguir mostra o componente Produtos instalados que fornece informações sobre as bases de instalação listadas em um local de negócios.

Nota:
Você pode acessar este componente somente depois que o administrador ativar o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_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.

Componente instalado de produtos



Se os produtos listados forem exibidos **Problema relatado** no texto realçado, isso indica que há um caso ativo relatado para esse item-base de instalação. Os produtos neste componente são classificados na seguinte ordem:

- Instalar itens-base com um caso relatado recentemente.
- Itens-base de instalação implantados recentemente.

Você pode exibir os detalhes do produto ou criar um caso selecionando o ícone de estouro ⋮.

Selecionando **Exibir tudo** leva você para **Produtos instalados** página onde você pode obter os detalhes de todos os produtos instalados em um local de negócios.

Nota:
Apenas três produtos são exibidos por padrão.

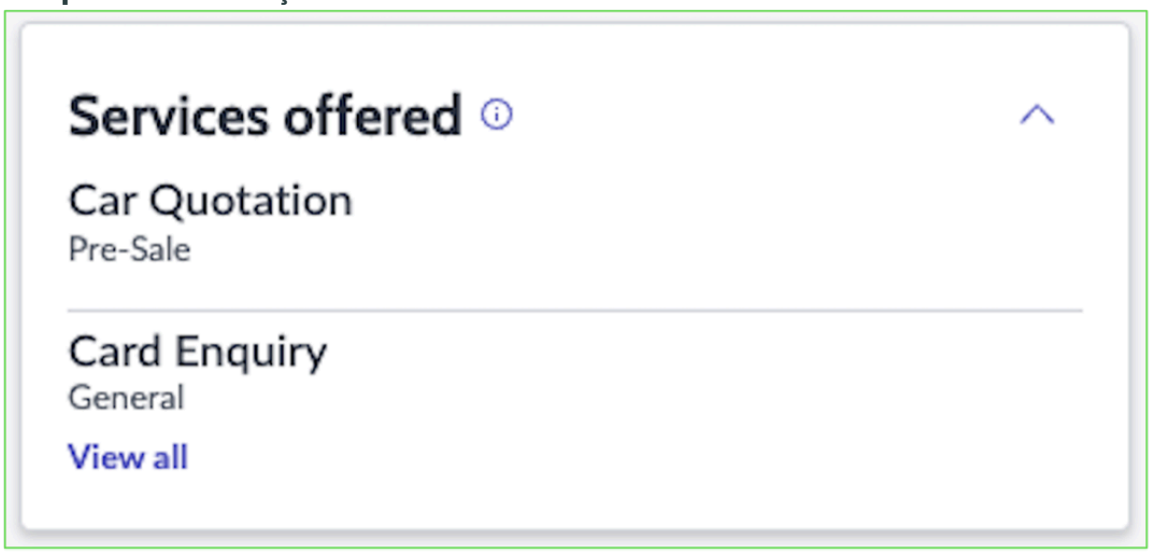
Serviços oferecidos

O componente Serviços oferecidos exibe a lista de serviços oferecidos em um local de negócios. O exemplo a seguir mostra o componente Serviços oferecidos que fornece informações sobre a lista de todos os nomes de serviço e os tipos que estão disponíveis em um local 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.

Componente de serviços oferecidos

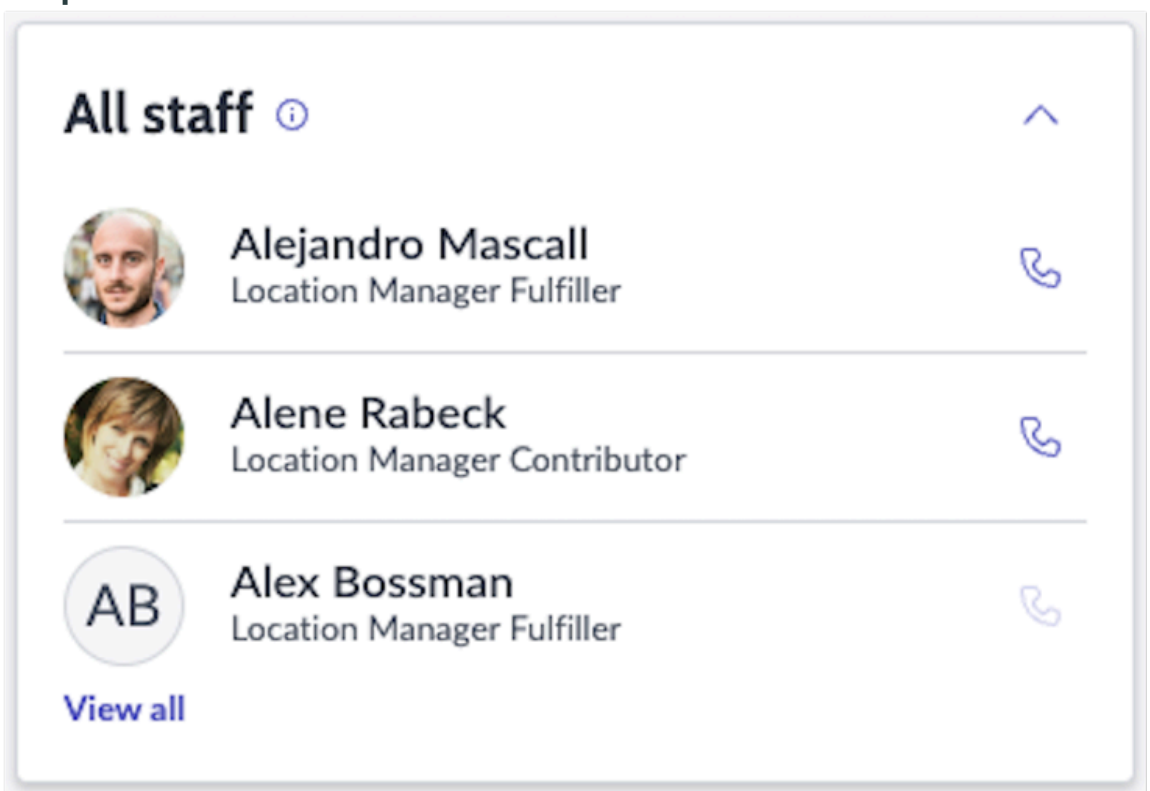


Nota:
Por padrão, somente três serviços são exibidos e esses serviços são classificados em ordem crescente.

Toda a equipe

O componente Toda a equipe exibe a lista dos membros da equipe que estão trabalhando em um local de negócios e inclui os membros internos e externos da equipe. O exemplo a seguir mostra o componente Todos os funcionários.

Componente Todos os funcionários



Selecionando **Exibir tudo** leva você para **Toda a equipe** página onde você pode obter os detalhes de todos os membros da equipe que estão disponíveis em um local 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.

Nota:
Por padrão, somente três membros da equipe são exibidos e esses serviços são classificados na ordem crescente do nome de usuário.

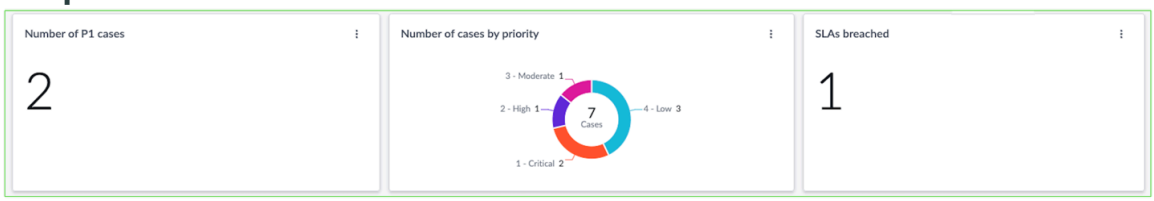
KPIs

Os componentes de KPI são indicadores de análise de desempenho que exibem vários tipos de informações relacionadas a um caso, como os seguintes KPIs que são enviados para fora do sistema de base:

- Número de casos P1
- Número de casos por prioridade
- ANSs violados

O exemplo a seguir mostra uma lista dos diferentes KPIs. A lista inclui o número de casos P1, o número de casos por prioridade e os SLAs que foram violados.

Componente de KPIs



Esses KPIs são filtrados para mostrar os detalhes atuais relacionados ao local de negócios. Seu administrador pode personalizar esses KPIs de acordo com os requisitos do seu local usando UI Builder .

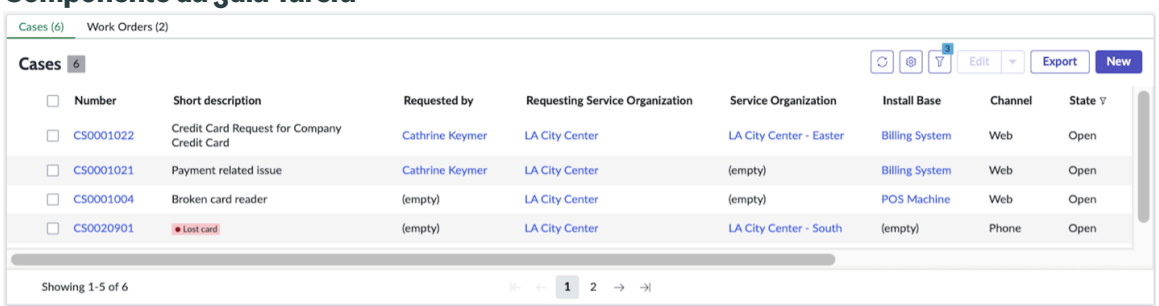
Guia Tarefa

O componente da guia de tarefa exibe as seguintes guias Casos e Ordem de serviço, onde você pode ver os casos e ordens de serviço associados a um local de negócios:

- **Casos** guia. Exibe os casos ativos que têm uma organização de serviço solicitante como a ordem do local de negócios atual até a data em que o caso foi atualizado pela última vez. Os campos Conta, consumidor e residência estão vazios.
- **Ordens de serviço** guia. Exibe as ordens de serviço que têm a organização de serviço como o local de negócios atual. Para este tipo de ordem de serviço, o campo Residência está vazio e o campo Estado não está concluído. o campo de estado está concluído com erros ou o campo de estado está encerrado.

O exemplo a seguir mostra uma lista dos casos associados a um local de negócios.

Componente da guia 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.

Nota:
No máximo cinco registros são exibidos por página.

Guia Cliente

O componente da guia cliente exibe a lista de consumidores, contas e residências associadas a um local de negócios:

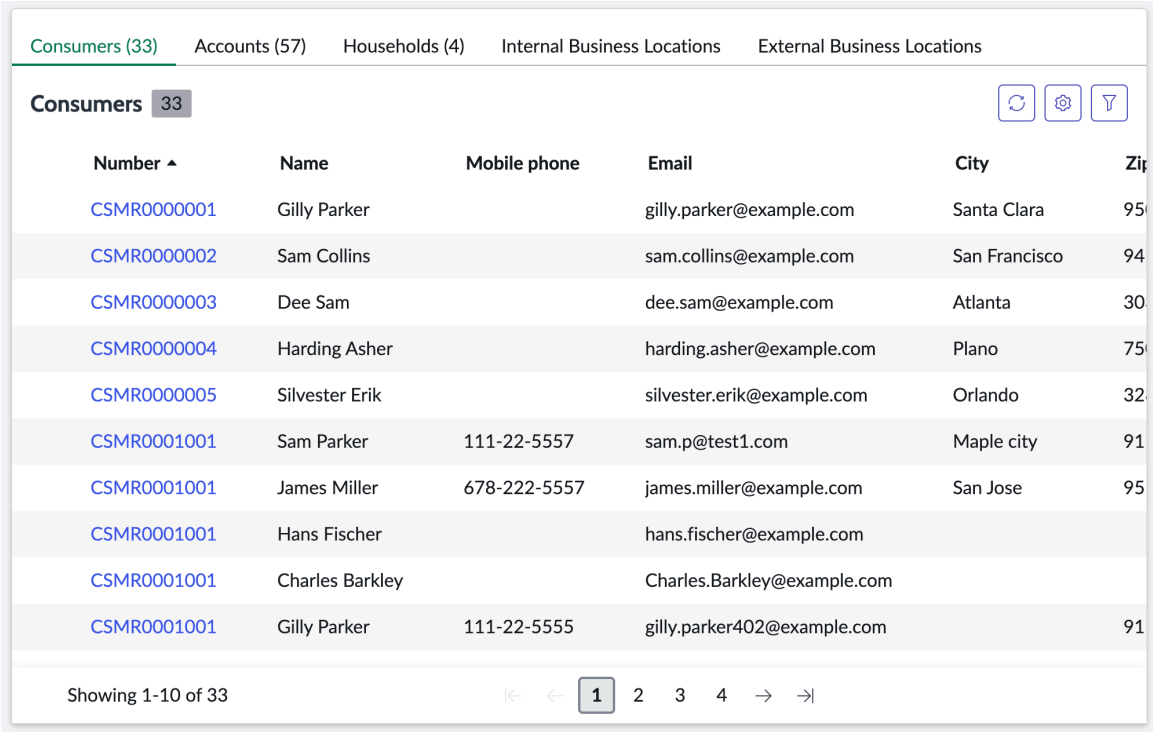
- **Consumidores** guia. Exibe todos os consumidores ou uma lista filtrada de consumidores. Essas informações são baseadas nos consumidores compatíveis associados ao local de negócios.
- **Contas** guia. Exibe todas as contas ou uma lista filtrada de contas. Essas informações são baseadas nas contas compatíveis associadas ao local de negócios.
- **Residências** guia. Exibe todas as residências ou uma lista filtrada de residências. Essas informações são baseadas nas residências compatíveis que estão associadas ao local de negócios.

Nota:
Você pode acessar este componente somente depois que o plug-in Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household) for ativado.

- **Locais de negócios internos** guia. Exibe todos os locais de negócios internos ou uma lista filtrada de locais de negócios internos. Essas informações são baseadas nos locais de negócios internos compatíveis que estão associados ao local de negócios.
- **Locais de negócios externos** guia. Exibe todos os locais de negócios externos ou uma lista filtrada de locais de negócios externos. Essas informações são baseadas nos locais de negócios externos compatíveis que estão associados ao local de negócios.

O exemplo a seguir mostra uma lista dos consumidores associados a um local de negócios.

Componente da guia 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.

Nota:
No máximo 10 registros são exibidos por página.

Tópicos relacionados

- Uso do local de negócios 360
- Acesse o local de negócios 360 como um agente de atendimento ao cliente
- Acesse o local de negócios 360 como gerente de atendimento ao cliente
- Acesse o local de negócios 360 como um agente de serviço de local

Acesse o local de negócios 360 como um agente de atendimento ao cliente

Acesse a página do local de negócios 360 no Customer Service Management (CSM) aplicação como agente de atendimento ao cliente. Você pode obter uma visão abrangente de 360 graus dos problemas do local de negócios em um só lugar.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_agent e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent), você pode usar os detalhes do local de negócios para fornecer as resoluções de caso ou criar casos para um local de negócios.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Em **Listas** , selecione **Casos** > **Tudo**.
3. Na lista Casos, selecione um registro de caso com um local de negócios.
4. Acesse a página Local de negócios 360 selecionando **Local de negócios** guia.

Tópicos relacionados

- Componentes do local de negócios 360
- Acesse o local de negócios 360 como gerente de atendimento ao cliente
- Acesse o local de negócios 360 como um agente de serviço de local

Acesse o local de negócios 360 como gerente de atendimento ao cliente

Acesse a página do local de negócios 360 no Customer Service Management (CSM) aplicação como gerente de atendimento ao cliente. Você pode obter uma visão abrangente de 360 graus dos problemas do local de negócios em um só lugar.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_agent e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager), você pode exibir os problemas relatados em seus locais de negócios individuais e em hierarquias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. No Espaço configurável do CSM/FSM **Listas** , selecione **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
3. Na lista Locais de negócios internos/externos, selecione um registro.
4. Acesse a página Local de negócios 360 selecionando **Local de negócios** guia.

Tópicos relacionados

Componentes do local de negócios 360

Acesse o local de negócios 360 como um agente de atendimento ao cliente

Acesse o local de negócios 360 como um agente de serviço de local

Acesse o local de negócios 360 como um agente de serviço de local

Acesse a página do local de negócios 360 na aplicação Customer Service Management (CSM) como um agente de atendimento ao cliente. Você pode obter uma visão abrangente de 360 graus dos problemas do local de negócios em um só lugar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_agent e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent), você pode usar os detalhes do local de negócios para fornecer as resoluções de caso ou criar casos para um local de negócios. Como agente de serviço de local, você pode exibir locais de negócios compatíveis com base nos critérios de local de negócios compatíveis na página do local de negócios 360 para locais externos.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Em **Listas** , selecione **Casos** > **Tudo**.
3. Na lista Casos, selecione um registro de caso com um local de negócios.
4. Acesse a página Local de negócios 360 selecionando **Local de negócios** guia.

Tópicos relacionados

Componentes do local de negócios 360

Acesse o local de negócios 360 como um agente de atendimento ao cliente

Acesse o local de negócios 360 como gerente de atendimento ao cliente

Tarefas do agente do provedor de serviços terceirizado

Os agentes do provedor de serviços terceirizados (OSPs) estendem os recursos e o alcance das operações de atendimento ao cliente de uma organização, fornecendo atendimento básico ao cliente a clientes e consumidores.

Algumas das principais funções que os agentes do provedor de serviços terceirizados podem executar incluem 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.

Tarefas do agente do provedor de serviço terceirizado

Tarefa	Descrição
Criar ordem de serviço	Um agente OSP pode criar uma ordem de serviço para que ela possa ser atribuída a um agente de serviço de campo.
Escalar um caso	Um agente OSP pode escalar um caso quando não puder resolver ou atender a um caso por vários motivos, como limitações técnicas, lacunas de conhecimento ou restrições de acesso.
Exibir ativos da conta ou do consumidor	Um agente OSP pode exibir os ativos de propriedade de uma conta ou consumidor, o que ajuda a criar ou preencher um caso.
Exibir contratos de conta	Como um agente OSP, você pode exibir contratos pertencentes a contas ou consumidores para criar ou atender a um caso.
Exibir dados do cliente ou do consumidor	Como um agente OSP, você pode exibir os dados do cliente ou do consumidor para atender aos casos.
Crie uma tarefa de caso	Um agente OSP cria uma tarefa de caso depois que um caso é atribuído. Como agente, você pode trabalhar no caso adicionando anotações de trabalho e comentários adicionais.
Atribuir um caso	Atribua um caso a você mesmo ou a outro agente do provedor de serviços terceirizado (OSP) na organização para começar a trabalhar no caso ou para atender ao caso.
Crie um compromisso	Como agente, você pode criar um compromisso para o solicitante de um caso.
Transferir um caso	O agente ou gerente do OSP, se não puder resolver um caso, transfere o caso manualmente para o agente interno de uma empresa.
Exibir casos	Como gerente ou agente de OSP, você pode exibir todos os módulos de aplicações com a lista de casos de clientes, consumidores e produtos atendidos por sua organização.
Exiba e-mails relacionados ao caso e responda	Como um agente OSP, você pode exibir a lista de e-mails relacionados a um caso atribuído a você. Você pode responder a um caso criando um novo e-mail e enviando-o para as partes interessadas de um caso.
Relatar lacuna de conhecimento de um caso	Quando um agente OSP tem uma lacuna de conhecimento que afeta a capacidade de resolver um caso, o agente pode relatar a lacuna de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do agente do provedor de serviço terceirizado

Tarefa	Descrição
Propor um caso principal	Como um agente OSP, você pode propor um caso principal a partir do caso de atendimento ao cliente existente atribuído a você.
Fechar um caso	Usuários com função de agente OSP podem propor uma solução para um caso e encerrar os casos atribuídos.
Pesquisa contextual	Usuários com função de agente OSP podem pesquisar informações relacionadas para atender a um caso. Os resultados da pesquisa retornados são a lista de entidades às quais o agente tem direito de acordo com a governança de dados.
Exibir lista de direitos	Como gerente ou agente de OSP, você deve exibir os direitos de uma conta ou consumidor para criar ou atender casos.

Criar ordem de serviço

Um agente OSP pode criar uma ordem de serviço para que ela possa ser atribuída a um agente de serviço de campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent e você deve ter instalado o plug-in Customer Service Management com Gestão de serviços de campo.

Procedimento

1. Vá para **Meus casos** e abra um caso.
2. Clique em **Ordens de serviço** lista relacionada.
3. Clique em **Nova**.
4. Clique em **Enviar**.
5. Exiba o status da ordem de serviço para atualizar o cliente do status.

Nota:
Não é possível criar uma nova ordem de serviço até que a anterior seja fechada ou excluída.

Escalar um caso

Um agente OSP pode escalar um caso quando não puder resolver ou atender a um caso por vários motivos, como

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_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** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Clique em **Escale o caso** link relacionado.
3. Preencha os campos no formulário de escalação, conforme apropriado.
4. Clique em **Enviar**.

Exibir ativos da conta ou do consumidor

Um agente OSP pode exibir os ativos de propriedade de uma conta ou consumidor, o que ajuda a criar ou preencher um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos**.
2. Abra um caso e clique no ícone de visualização ao lado de **Conta** ou **Consumidor** campo.
3. Clique em **Abrir registro**.
4. Clique em **Ativos** lista relacionada.
   A lista de ativos pertencentes à conta ou ao consumidor está visível.
5. Clique em um ativo para exibir os campos somente leitura.

Exibir contratos de conta

Como um agente OSP, você pode exibir contratos pertencentes a contas ou consumidores para criar ou atender a um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager/sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Abra o formulário Caso.
2. Clique em **Visualização** ícone ao lado de **Conta** ou **Consumidor** campo.
3. Clique em **Contratos** lista relacionada.
4. Exiba a lista de ativos pertencentes a uma conta ou consumidor e preencha um caso.

Exibir dados do cliente ou do consumidor

Como um agente OSP, você deve exibir os dados do cliente ou do consumidor para atender aos casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Tudo**.
2. Abra um caso e clique na visualização ícone ao lado de **Conta** ou **Contato** 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. Clique em **Abrir registro**.
   As seguintes listas relacionadas estão visíveis para você trabalhar e atender aos casos:
   - **Contatos**
   - **Endereços**
   - **Casos**
   - **Ativos**
   - **Contratos**
   - **Direitos**
   - **Relacionamentos de conta**
   - **Produtos vendidos** e.
   - **Base de instalação**

Crie uma tarefa de caso

Um agente OSP cria uma tarefa de caso depois que um caso é atribuído. Como agente, você pode trabalhar no caso adicionando anotações de trabalho e comentários adicionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos** e abra um caso.

   Nota:
   A linha do tempo do caso é exibida na parte superior do formulário do caso.

2. Clique em **Tarefas** lista relacionada.
3. Clique em **Novo** para criar uma nova tarefa.
   . **Editar** o botão permite adicionar tarefas de caso existentes a um caso do **Coleção** lista.
4. Preencha os campos no novo formulário de registro, conforme apropriado.
5. Clique em **Enviar**.

   Nota:
   Você também pode fechar a tarefa do caso.

Atribuir um caso

Atribua um caso a você mesmo ou a outro agente do provedor de serviços terceirizado (OSP) na organização para começar a trabalhar no caso ou para atender ao caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Tudo**.
2. Clique em e abra um caso na lista 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.

3. Clique em **Atribuir a mim**.

Nota:
Se o caso já estiver atribuído, o. **Atribuir a mim** o botão não está disponível.

Crie um compromisso

Como agente, você pode marcar um compromisso com o solicitante de um caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Meus Casos**.
2. Abra um caso.
3. Clique em **Compromissos** lista relacionada.
4. Preencha os campos no formulário de compromisso, conforme apropriado.
5. Clique em **Enviar** e o compromisso aparece em **Compromissos** lista relacionada em **Pronto** estado .
6. Edite o compromisso e clique em **Enviar atividade** para enviar o compromisso para o endereço de e-mail especificado.

Nota:
Você também pode cancelar o compromisso usando **Cancelar compromisso** link relacionado.

Transferir um caso

O agente ou gerente do OSP, se não puder resolver um caso, transfere o caso manualmente para o agente interno de uma empresa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode transferir um caso selecionando o motivo da transferência, adicionando anotações de transferência e transferindo o caso manualmente. O caso é transferido com base na configuração do grupo de atribuição padrão ao definir uma OSP. Caso contrário, o caso é transferido com base em AWA ou regras de atribuição, que foram configuradas anteriormente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Abra um caso que você deseja transferir.
3. Cick **Caso de transferência** .
4. Selecione o motivo para transferir o caso em **Motivo** lista suspensa.
5. Insira informações adicionais sobre o caso em **Anotações** campo.
6. Clique em **Salvar**.
   O caso é transferido com sucesso para o gerente interno da empresa. Quando você voltar para **Todos** e exibir o caso, você pode exibir as informações de transferência em **Solicitação de transferência de caso terceirizada** lista relacionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir casos

OSP gerente ou agente, você deve ser capaz de exibir todos os módulos de aplicações com a lista de casos para clientes, consumidores e produtos atendidos por sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos**.
   Você deve ser capaz de ver **Meus casos** , **Todos** , **Aberto** e **Não atribuído** casos. Os usuários que não estão autorizados ou que não pertencem a este OSP não verão nenhum caso.

   Nota:
   Como gerente de OSP, você pode exibir casos atribuídos aos grupos que gerencia.

2. Selecione **Todos** abra um caso e atribua o caso a você mesmo.
   . **Atribuído a.** o campo é preenchido previamente com seu nome.

Exiba e-mails relacionados ao caso e responda

Como um agente OSP, você pode exibir a lista de e-mails relacionados a um caso atribuído a você. Você pode responder a um caso enviando um e-mail para as partes interessadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Abra um caso ao qual você deseja responder.
3. Selecione **E-mails** lista relacionada.
   A lista de e-mails enviados anteriormente, se houver, é exibida.
4. Selecione **Novo e-mail** para criar um e-mail.
   Os campos de destinatário são preenchidos previamente. Se necessário, você pode adicionar destinatários adicionais.
5. Insira o corpo do texto na janela Compor e-mail.
6. Selecione o ícone Anexo (se você quiser adicionar um anexo ao e-mail.
7. Selecione **"Enviar"**.

Relatar lacuna de conhecimento de um caso

Um agente OSP pode relatar uma lacuna de conhecimento para um caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Abra um caso.
3. O conhecimento está disponível para o caso no **Lacunas de conhecimento** lista relacionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Relatar lacuna de conhecimento** link relacionado.
5. Insira a descrição.
6. Clique em **Enviar**.
   Uma lacuna de conhecimento é criada e você pode exibi-la em **Lacunas de conhecimento** lista relacionada.

Propor um caso principal

Como um agente OSP, você pode propor um caso principal a partir do caso de atendimento ao cliente existente atribuído a você.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Casos nesses estados podem ser propostos como candidatos a caso principal:

- Novo(a)
- Em aberto
- Aguardando Informações

Casos resolvidos, encerrados ou cancelados não podem ser propostos como candidatos a caso principal.

Ao propor um caso como candidato a caso principal, os agentes podem especificar o motivo ou justificativa do caso na janela pop-up Propor caso principal. Informações fornecidas em **Anotações de trabalho** e. **Impacto nos negócios** Os campos são adicionados ao formulário Caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Abra um caso.
3. Clique com o botão direito do mouse no formulário Caso.
4. Selecione **Propor caso principal** .
5. Na janela pop-up Propor caso principal, insira um motivo para a proposta em **Anotações de trabalho** campo.
   Você também pode optar por inserir o impacto nos negócios do caso selecionado em **Impacto nos negócios** campo.
6. Na janela pop-up Propor caso principal, insira um motivo para a proposta em **Anotações de trabalho** campo.
7. **Opcional:** Insira o impacto nos negócios do caso selecionado em **Impacto nos negócios** campo.
   Essas informações são adicionadas ao formulário Caso no **Anotações de trabalho** e **Impacto nos negócios** Campo na seção Informações do caso principal.
8. Selecione **Propor** .
   Uma entrada é adicionada ao **Anotações de trabalho** No formulário de caso em que o caso foi proposto como candidato a caso principal. As informações inseridas na janela pop-up Propor caso principal também são adicionadas ao formulário de caso.

Fechar um caso

Usuários com função de agente OSP podem propor uma solução para um caso e encerrar os casos atribuídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Abra um caso.
3. Clique em **Informações de fechamento** no formulário caso.
4. Selecione **Código de resolução** na lista suspensa.
5. Insira a causa da resolução e anotações, se houver, em **Causa** e. **Anotações de resolução** campos.
6. Selecione **Adicione anotações de resolução aos comentários** caixa de seleção, se desejado.
7. Clique em **Caso encerrado** .
   O estado do caso muda para **Encerrado** estado.

Pesquisa contextual

Um agente OSP pode pesquisar informações relacionadas para atender a um caso. Os resultados da pesquisa retornados são a lista de entidades às quais o agente tem direito de acordo com a governança de dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Tudo**.
2. Abra um caso para ver os resultados da pesquisa relacionados de acordo com a descrição do caso.

Exibir lista de direitos

Como gerente ou agente de OSP, você deve exibir os direitos de uma conta ou consumidor para criar ou atender casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Tudo**.
2. Abra um caso e clique na visualização ícone ao lado de **Conta** campo.
   A página da conta do cliente é exibida.
3. Clique em **Direitos** lista relacionada.
4. Abra um direito e exiba os detalhes do ativo para atender a um caso.

Gerencie cronogramas e sites

Gerencie a programação e a disponibilidade do agente, use o aplicativo para celular para executar tarefas comuns em qualquer lugar e gerencie e ofereça suporte à sua base de clientes com planos de base de instalação e contratos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerencie cronogramas e sites

Tópico	Descrição
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.
Usando o Microsoft Outlook com CSM	Integração Microsoft Outlook com CSM ajuda a melhorar a colaboração entre os membros da equipe. Os agentes podem compartilhar informações, discutir casos complexos e fornecer atualizações sobre problemas do cliente sem esforço, promovendo um ambiente de atendimento ao cliente mais coeso e dinâmico.
Mobile Experience para Customer Service Management	Gerencie casos de atendimento ao cliente a partir de um dispositivo móvel com Customer Service Management aplicativo para celular. Mantenha-se conectado e acesse informações em tempo real para concluir tarefas rapidamente.
Planos de trabalho de base de instalação	Você pode criar um plano de trabalho de base de instalação na aplicação Customer Service Management para obter os detalhes relacionados a um item-base de instalação. Os planos de trabalho ajudam você a criar, manter e exibir os detalhes básicos de um item-base de instalação. Você também pode planejar a manutenção regular e oportuna do item-base de instalação.
Como usar o Contratos e direitos do cliente	Saiba como consumidores, gerentes, agentes e administradores usam o. Contratos e direitos do cliente aplicação para gerar contratos de serviço e linhas de contrato para trabalhar nos serviços.

Tradução automática

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

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

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 .

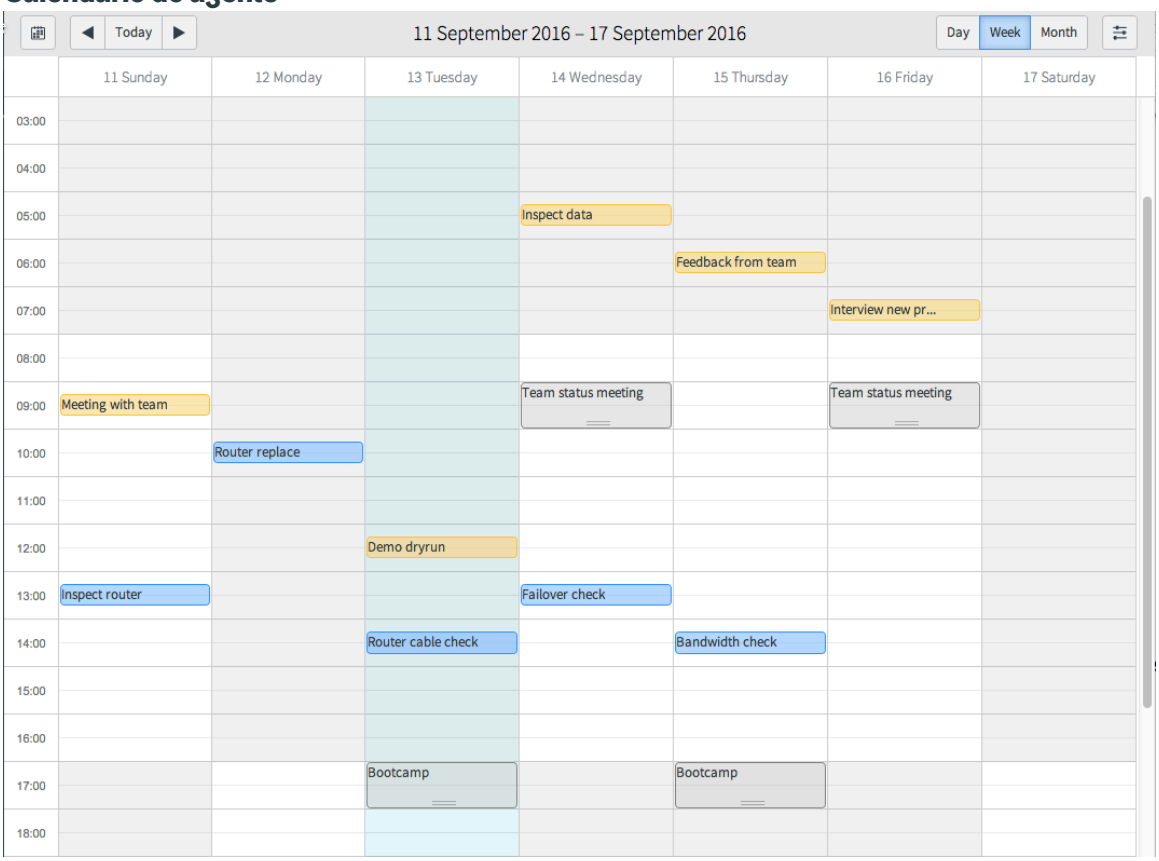
Exibindo o calendário

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.

Calendário 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.

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.
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).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 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

Configurar um calendário de agente

Usuários com a função de administrador de calendário do agente podem executar várias tarefas de configuração de calendário.

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, 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.

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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	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.
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** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 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** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Preencha os campos no formulário Entrada de programação, conforme necessário.

Formulário de entrada de programação

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 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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
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.
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**.

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.

- 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 .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **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**.

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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 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.

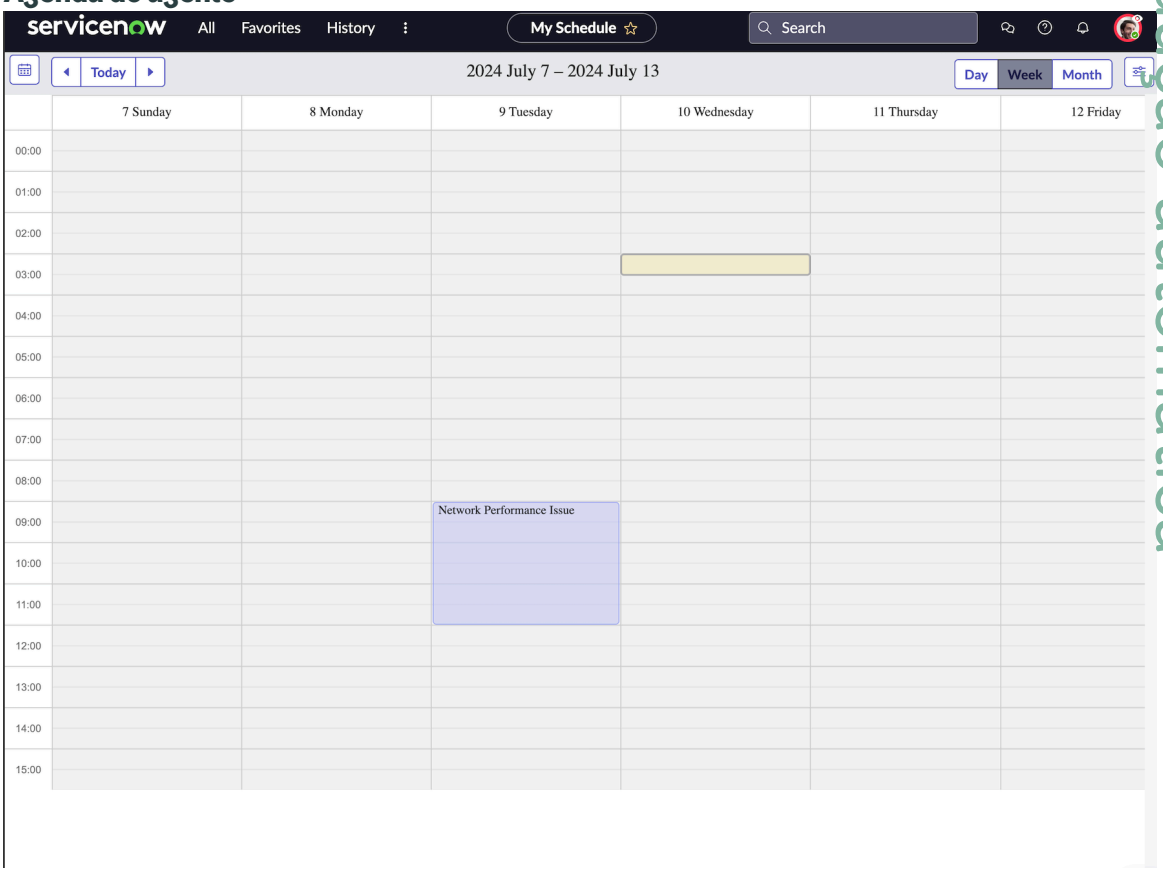
Antes de Iniciar

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.

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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
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 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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
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.
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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
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.
4. Clique no ícone de configuração (Novamente para ocultar o menu Configuração de programação.
   O calendário exibe os tipos de tarefa habilitados.

Usando o Microsoft Outlook com CSM

Integrar Customer Service Management com Microsoft Outlook para executar tarefas como gerenciar contatos e casos de no Microsoft Outlook.

Integração Microsoft Outlook com ServiceNow®Customer Service Management (CSM) pode simplificar significativamente a comunicação e melhorar a eficiência das operações de atendimento ao cliente. Esta integração oferece vários benefícios importantes.

- Facilita a comunicação perfeita entre agentes e clientes sincronizando e-mails, calendários e contatos. Isso garante que informações importantes sejam facilmente acessíveis, reduzindo o risco de mensagens ou compromissos perdidos.
- Aprimora a gestão de tarefas, permitindo que os agentes criem, atribuam e monitorem tarefas diretamente do Microsoft Outlook interface. Isso significa que os agentes podem gerenciar suas cargas de trabalho com mais eficiência sem precisar alternar entre diferentes plataformas.
- Oferece suporte a fluxos de trabalho automatizados, permitindo que os agentes respondam às consultas dos clientes com rapidez e precisão. Ele simplifica o processo de atualização de registros de clientes e registro de solicitações de serviço, melhorando assim a precisão e a confiabilidade dos dados do cliente.
- Melhorar a colaboração entre os membros da equipe. Os agentes podem compartilhar informações, discutir casos complexos e fornecer atualizações sobre problemas do cliente sem esforço, promovendo um ambiente de atendimento ao cliente mais coeso e 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.

Exiba detalhes de contato do cliente do Microsoft Outlook em sua instância

Depois de integrar Customer Service Management (CSM) Com o Microsoft Outlook, você pode exibir detalhes do cliente em um painel de suplemento do Outlook para facilitar a comunicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.contact_manager, sn_customerservice.proxy_contact

Procedimento

1. No Microsoft Outlook, abra uma mensagem de e-mail recebida do contato.
2. Na guia Página inicial do Microsoft Outlook, clique em **Exibir na ServiceNow** .
   O painel do suplemento do Outlook exibe os detalhes do contato.

   Nota:
   Se os detalhes do contato não estiverem disponíveis, o Nenhum contato encontrado a mensagem é exibida.

3. **Opcional:** Para executar outras tarefas de contato, acesse as informações de contato na página do portal CSM clicando no ícone pop-out ( ).

Crie um contato no Microsoft Outlook

Como gerente de conta, você pode criar um contato quando você recebe um e-mail de um cliente cujos detalhes não são Na lista de contatos do Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.contact_manager e sn_customerservice.proxy_contact

Procedimento

1. Abra uma mensagem de e-mail que você recebido do contato.
2. Na guia Página inicial do Microsoft Outlook, selecione **Exibir na ServiceNow** .
   Os detalhes do contato não são E o painel de suplemento do Outlook exibe o. Nenhum contato encontrado mensagem.
3. Selecione ícone mais ações ( ) e selecione **Criar contato** .
4. Preencha os detalhes de contato no formulário de caso e. selecione **Enviar** .
5. **Opcional:** Se você quiser executar outras tarefas de contato, acesse o portal CSM por selecionando O ícone pop-out ( ).

Exiba ou modifique casos existentes no Microsoft Outlook

Como gerente de conta, exiba os cinco casos mais recentes relacionados a um contato do Microsoft Outlook para entender os problemas relacionados ao contato, modificar as informações do caso e se comunicar com mais eficiência com o contato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.contact_manager e sn_customerservice.proxy_contact

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Embora você possa exibir ou modificar casos existentes no Microsoft Outlook, você também pode acessar o portal CSM para trabalhar em casos em aberto clicando no ícone pop-out ( ).

Procedimento

1. Abra uma mensagem de e-mail recebida do contato.
2. Na guia Página inicial do Microsoft Outlook, clique em **Exibir na ServiceNow** .
3. Clique em **Casos** No painel do complemento do Outlook.
   O painel de suplemento lista os cinco casos mais recentes conectados ao contato que não estão encerrados. Você pode carregar mais casos.
4. Clique em um caso para abrir os detalhes do caso.
5. Digite sua mensagem.
6. **Opcional:** Se você tiver informações de suporte, como uma mensagem que deseja anexar a um caso, clique no ícone de anexo ( ) e selecione o arquivo.
7. Clique em **Enviar**.

Resultado

A mensagem recém-adicionada está disponível no fluxo de atividades.

Crie um novo caso a partir de uma mensagem de e-mail no Microsoft Outlook

Se um cliente cujos detalhes de contato estão disponíveis enviar um e-mail informando um problema, você poderá criar facilmente um caso de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.contact_manager e sn_customerservice.proxy_contact

Procedimento

1. Abra a mensagem de e-mail que você recebeu de um cliente.
2. Na guia Página inicial do Microsoft Outlook, clique em **Exibir na ServiceNow** .
   O painel do suplemento do Outlook é aberto no painel direito.
3. Clique no ícone Mais ( ).
4. Selecione **Criar caso** no menu.
5. Preencha os detalhes do caso no formulário do caso.
6. Clique em **Enviar**.

Experiência móvel para CSM

Gerencie casos de atendimento ao cliente a partir de um dispositivo móvel com Customer Service Management aplicativo para celular. Mantenha-se conectado e acesse informações em tempo real para concluir tarefas rapidamente.

Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem usar Customer Service Management aplicativo para celular para revisar os detalhes do caso rapidamente e concluir as tarefas do caso. Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem executar ações e aprovações de rotina com eficácia a qualquer momento e em qualquer lugar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

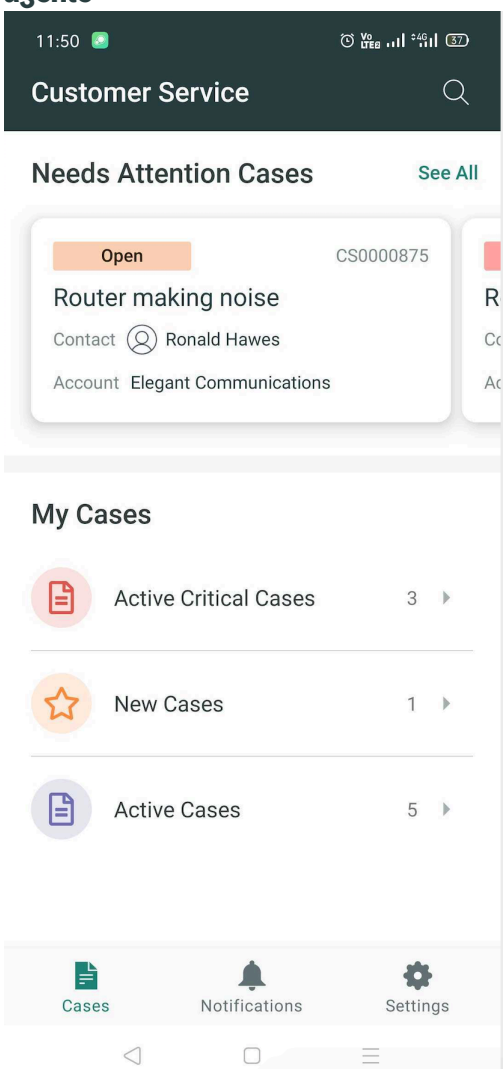
Ative o plug-in Atendimento ao cliente para celular (com.sn_csm_mobile) para usar os recursos disponíveis. Para usar o recurso Solicitação de mudança, o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços (com.sn_cs_sm) é necessário.

Nota:

. Customer Service Management o aplicativo para celular oferece suporte a casos de produto.

Para obter mais informações Ativação de um plug-in .

Inicializador de applet de aplicações móveis do Atendimento ao cliente para agente



Com a função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent), você pode:

- Obtenha uma visão geral rápida da carga de casos, incluindo novos casos, casos críticos e aqueles que precisam de atenção.
- Aceitar e reatribuir casos.
- Adicione comentários ou anotações de trabalho aos casos.
- Revise os detalhes do caso, o fluxo de atividades e as informações relacionadas, como ANS, tarefas de caso e casos secundários.
- Edite informações do caso, como Prioridade.
- Propor casos principais.

Tradução automática

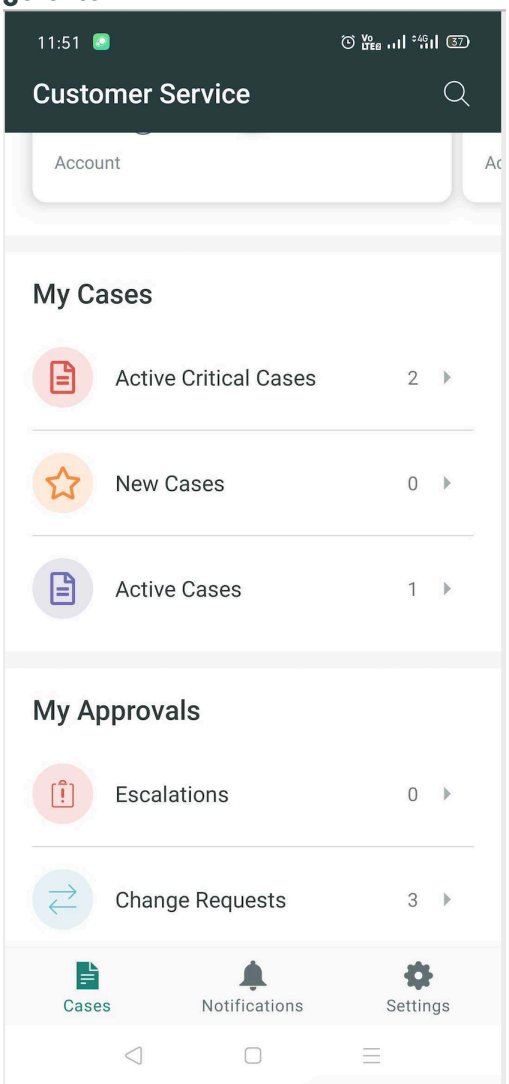
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Receba notificações por push para casos atribuídos ou atualizados.
- PESQUISE casos usando palavras-chave

Com a função de administrador do sistema, você pode configurar o. Customer Service Management aplicação para celular das seguintes maneiras:

- Configure páginas para exibir os dados desejados.
- Configure as funções associadas às ações de deslizar e ações do menu superior.
- Configurar e criar notificações por push.

Inicializador de applet de aplicações móveis do Atendimento ao cliente para gerente



Com a função de gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager), você pode:

- PESQUISE casos usando palavras-chave
- Revisar e aprovar solicitações de mudança
- Aprovar escalações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Atendimento ao cliente para celular

. Customer Service Management o aplicativo para celular é executado no ServiceNow® plataforma móvel.

Para usar o. Customer Service Management Aplicativo para celular, ative o plug-in Atendimento ao cliente para celular (com.sn_csm_mobile). Este plug-in ativa os seguintes plug-ins:

- Mobile Agent Native Client (com.glide.sg.agent_native_client)
- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Status da ação do caso do Atendimento ao cliente (com.sn.csm_action_status)

Para fornecer suporte a casos graves, você pode ativar o plug-in opcional Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt).

Uma vez que Customer Service Management O aplicativo para celular está ativado e configurado, os agentes podem baixar o aplicativo para celular ServiceNow Agent em seus dispositivos móveis e acessar as instâncias da ServiceNow.

Nota:
Você pode ativar o plug-in Atendimento ao cliente para celular (com.sn_csm_mobile) no Customer Service Management configuração assistida.

Para obter mais informações Ativação de um plug-in .

Tópicos relacionados

Introdução ao ServiceNow Agent

CSM visão geral da aplicação

Agentes de atendimento ao cliente e gerentes Pode usar o inicializador de applet e os applets no aplicativo móvel Atendimento ao cliente para exibir notificações e gerenciar casos de atendimento ao cliente.

Inicializadores do miniaplicativo

Os inicializadores do miniaplicativo servem como páginas iniciais. Ao fazer login na sua instância, você verá um inicializador de miniaplicativo e os miniaplicativos configurados para serem exibidos nesse inicializador. O administrador do sistema configura o inicializador de applet e os applets para Customer Service Management aplicativo para celular.

Barra de navegação

A barra de navegação aparece na parte inferior da tela do aplicativo para celular. Esta barra inclui as seguintes guias que você pode usar para acessar diferentes miniaplicativos e páginas de inicialização de aplicativo:

- **Casos** : exibe a página principal do caso. Use este inicializador de applet para acessar a funcionalidade de gestão de casos.
- **Notificações** : exiba uma lista das notificações que foram enviadas por push para o agente. Toque em uma notificação na lista para ver os detalhes e, em seguida, toque nos detalhes para abrir o caso.
- **Configurações** gerenciar configurações 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.

Miniaplicativos e cartões

Selecione um applet na tela do inicializador de applet. Cada applet contém uma ou mais telas usadas para exibir registros que correspondem à função do applet. O applet Casos ativos, por exemplo, exibe uma lista de todos os registros de casos ativos.

Os casos na lista são exibidos como cartões, com o status do caso exibido na parte superior do cartão. Para usar os cartões:

- Deslize um cartão para a esquerda ou para a direita para ver as ações disponíveis e toque na ação desejada.
- Toque em um cartão para ver os detalhes do registro , por exemplo, atividade, lista relacionada e escalações, se houver .
- Na exibição de detalhes:
  - Toque no menu superior para ver ações adicionais e, em seguida, toque na ação desejada.
  - Selecione o botão Voltar para retornar à lista.

Os miniaplicativos fornecem uma opção de filtro se houver mais de um caso na lista. Ao tocar no applet, você verá uma lista de filtros que podem ser usados para restringir a lista de casos.

Miniaplicativos de agente

Os agentes de atendimento ao cliente têm acesso ao seguinte conjunto de miniaplicativos.

Miniaplicativos de agente para Meus casos

Applet	Descrição
Meus Casos	
Casos que Requerem Atenção	Casos que estão aguardando a ação do agente. Inclui casos nos estados Aberto, Aguardando informações e Resolvido.
Casos Ativos	Casos atribuídos ao agente. Inclui Casos em aberto, Aguardando informações e os estados Resolvido.
Novos Casos	Casos no estado Novo.
Casos Críticos Ativos	Casos de prioridade 1 nos estados Aberto, Aguardando informações e Resolvido.

Nota:
Os casos nessas listas são classificados pela data da última atualização em ordem decrescente, com o caso atualizado mais recente exibido primeiro.

Layout do cartão de atendimento ao cliente

Em uma exibição de lista, os cartões de caso exibem as seguintes informações:

- Estado do caso
- Número do caso
- Descrição resumida

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Contato
- Conta

Na exibição da lista de casos principais, os cartões de caso exibem as seguintes informações:

- Estado de caso grave
- Número do caso
- Descrição resumida
- Conta

Listas relacionadas ao formulário de caso

Os agentes de atendimento ao cliente podem acessar as listas relacionadas do formulário de caso a seguir.

Listas relacionadas e suas descrições para formulário de caso

Lista relacionada	Descrição
ANS	Exibe uma lista de SLAs para um caso. Exiba as seguintes informações dos SLAs incluídos nesta lista: • Tarefa • Fase do ANS • Definição do ANS • Porcentagem real decorrida • Tempo real decorrido **Nota:** A exibição de detalhes não está disponível na lista relacionada ao ANS.
Tarefas	Exibe uma lista de tarefas de caso. Exiba as seguintes informações para tarefas de caso incluídas nesta lista: • Estado • Número • Assunto • Atribuição a • Prioridade **Nota:** A exibição de detalhes não está disponível na lista relacionada Tarefas.
Casos secundários	Exibe uma lista de casos secundários de um caso. Exiba as seguintes informações para casos secundários incluídos nesta 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.

Listas relacionadas e suas descrições para formulário de caso

Lista relacionada	Descrição
	• Número do caso • Estado • Descrição resumida • Conta • Contato Clique em um caso secundário para exibir detalhes adicionais no formulário Caso.

Notificações

Os agentes podem receber notificações no aplicativo para celular Atendimento ao cliente quando os casos são atribuídos, são comentados ou precisam de atenção. A tabela a seguir lista as notificações disponíveis:

Notificações no aplicativo para celular Atendimento ao cliente

Notificação	Descrição
Atribuição de caso	Quando um caso é atribuído a um agente por outra pessoa, uma notificação é enviada ao agente selecionado no **Atribuído a.** campo. A notificação inclui o número do caso, o estado, a prioridade e a descrição resumida.
Comentários do caso	Quando as informações são adicionadas a um caso no **Comentários adicionais** ou **Anotações de trabalho** por alguém que não seja o agente atribuído, uma notificação é enviada para o usuário selecionado em **Atribuído a.** campo. A notificação inclui o número do caso, a prioridade e a descrição resumida.
O sinalizador Precisa de atenção está marcado	. **Precisa de atenção** O sinalizador é marcado no formulário Caso, uma notificação é enviada ao agente no **Atribuído a.** campo. A notificação inclui o número do caso, o estado, a prioridade e a descrição resumida.
Escalação de caso	Quando uma escalação é gerada, os usuários que fazem parte do grupo que tem permissões para aprovar são notificados. Os aprovadores os revisam e aprovam.
Solicitações de mudança	Quando uma solicitação de mudança é gerada, os usuários que fazem parte do grupo que tem permissões para aprovar são notificados. Os aprovadores os revisam e aprovam.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

- Inicializador de applet
- Barra de navegação
- Notificações por push de dispositivos móveis

Comece a usar o aplicativo para celular Atendimento ao cliente

Use o aplicativo para celular ServiceNow Agent para acessar o aplicativo para celular Atendimento ao cliente. Em seguida, faça login em uma instância como agente ou gerente e trabalhe em seus casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Dependendo do seu dispositivo, acesse a Apple App Store ou Google Play Store e baixe o aplicativo ServiceNow Agent Mobile.
2. Faça login em uma instância .
3. Toque em **Atendimento ao cliente** para abrir a aplicação e exibir o inicializador de applet.
4. Gerencie seus casos de atendimento ao cliente com base em sua função.
   Para obter mais informações sobre as tarefas do agente e do gerente, consulte Use o aplicativo para celular para executar tarefas de agente e gerente.

Tópicos relacionados

- Aplicativo Agent Mobile

Use o aplicativo para celular para executar tarefas de agente e gerente

Os agentes de atendimento ao cliente gerenciam casos e as notificações em tempo real ajudam a tomar medidas imediatas. Os gerentes de atendimento ao cliente podem aprovar escalações e executar tarefas sobre problemas graves com um simples deslize.

Os agentes (sn_customerservice_agent) e gerentes de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) podem executar ações e aprovações de rotina com eficácia a qualquer momento e em qualquer lugar.

Tarefas do agente

Tarefas do agente	Ação	Descrição
Aceitar um caso	Deslize para a esquerda e toque em **Aceitar** .	Aceite um caso que foi atribuído a você.
Adicionar comentários a um caso	• Deslize para a direita e toque em **Adicionar comentários** . • Toque no menu superior e selecione **Adicionar comentários** .	Adicione informações ao caso **Anotações de trabalho** ou **Comentários adicionais** 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.

Tarefas do agente

Tarefas do agente	Ação	Descrição
Atribua um caso a outro agente	• Deslize para a esquerda e toque em **Atribuir** . • Toque no menu superior e selecione **Atribuir** .	Esta ação está disponível para casos não atribuídos. Selecione para exibir **Grupo de atribuição** e. **Atribuído a.** e faça as atribuições.
Atribua um caso a si mesmo	• Deslize para a esquerda e toque em **Atribuir a mim** . • Toque no menu superior e selecione **Atribuir a mim** .	Atribua um caso não atribuído a você mesmo.
Fechar um caso	Toque no menu superior e selecione **Caso encerrado** .	Selecione para exibir **Código de resolução** e. **Anotações de resolução** campos, que são campos obrigatórios para concluir esta ação. Habilite a caixa de seleção para adicionar o código de resolução ao **Comentários adicionais** campo.
Edite um caso	Toque no menu superior e selecione **Editar caso** .	Você pode editar os seguintes campos no formulário Caso: • Descrição resumida • Conta • Contato • Precisa de atenção • Prioridade • Produto • Ativo • Grupo de atribuição: Selecionar um grupo de atribuição limpa o valor em **Atribuído a.** campo. • Atribuído a: Se um grupo for selecionado em **Grupo de atribuição** a lista de usuários disponíveis pertence a esse grupo.
Abra um caso	Toque no menu superior e selecione **Caso em aberto** .	Abra um caso e mude o estado de **Aguardando informações** ou **Resolvido** . **Aberto** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do agente

Tarefas do agente	Ação	Descrição
Propor um caso como um caso principal	Toque no menu superior e selecione **Propor caso principal** .	Propor um caso como candidato a caso principal. **Nota:** Esta ação estará disponível se o plug-in Gestão de problemas graves estiver ativado.
Propor uma solução para um caso	Toque no menu superior e selecione **Propor solução** .	Selecione para exibir **Código de resolução** e. **Anotações de resolução** campos, que são campos obrigatórios para concluir esta ação. Habilite a caixa de seleção para adicionar o código de resolução ao **Comentários adicionais** campo.
Reatribuir um caso a outro agente	Deslize para a esquerda e toque em **Reatribuir** .	Disponível para casos atribuídos. Selecione para exibir **Grupo de atribuição** e. **Atribuído a.** e mude as atribuições.
Solicitar mais informações	• Deslize para a esquerda e toque em **Solicitar informações** . • Toque no menu superior e selecione **Solicitar informações** .	Adicione a solicitação ao **Comentários adicionais** campo.
PESQUISE um caso usando palavras-chave (Função: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager	Insira a palavra-chave de pesquisa na barra de pesquisa.	Todos os casos, exceto aqueles no estado "Encerrado", são listados. No menu superior, você pode solicitar informações, escalar um caso, propor uma solução e assim por diante.
Escalar um caso (função: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice.escalation_requester)	Toque no menu superior e selecione **Escale o caso** e preencha as informações necessárias.	Insira as seguintes informações e clique em **Enviar** . • **Origem da solicitação** • **Motivo** • **Gravidade de escalação** • **Modelo de escalação** • **Justificativa de escalação**
Exibir escalação	Clique em **Escalações** guia.	Você pode exibir detalhes da escalação, como justificativa de escalação e o nome do 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.

Tarefas do agente

Tarefas do agente	Ação	Descrição
Exibir solicitação de mudança (função: sn_customerservice_agent e sn_change_read)	Clique em **Solicitação de mudança** campo no formulário caso.	A exibição do formulário Solicitação de mudança exibe detalhes sobre programação, planejamento, conflitos e detalhes da atividade de mudança.

Tarefas do gerente

Tarefas do gerente	Ação	Descrição
Aprovar escalações (função: Approver_user) **Nota:** Os agentes com a função approver_user também podem aprovar escalações e solicitações de mudança.	• Navegue até **Minhas aprovações** > **Escalações** . • Toque no menu superior ou deslize para a esquerda. • Clique em **Rejeitar** ou **Aprovar** .	• Aprovações pendentes são exibidas com base na solicitação mais antiga. • Clique em **Aprovado** para verificar a escalação aprovada. **Nota:** Quando uma escalação é gerada, os usuários que fazem parte do grupo que tem permissões para aprovar são notificados. Os aprovadores os revisam e aprovam.
Revisar e aprovar solicitações de mudança (função: Approver_user) **Nota:** Os agentes com a função approver_user também podem aprovar escalações e solicitações de mudança.	• Navegue até **Minhas aprovações** > **Solicitações de mudança** no formulário caso. • **Aprovar** ou **Rejeitar** A solicitação de mudança que está no estado Avaliar no formulário Solicitações de mudança.	Uma solicitação de mudança requer que os membros da equipe ou um gerente avaliem a solicitação de mudança. Eles avaliam a solicitação e aprovam ou rejeitam. **Nota:** Quando uma solicitação de mudança é gerada, os usuários que fazem parte do grupo que tem permissões para aprovar são notificados. Os aprovadores os revisam e aprovam.

Tradução automática

Planos de trabalho de base de instalação

Você pode criar um plano de trabalho de base de instalação no Customer Service Managementaplicação para obter os detalhes relacionados a um item-base de instalação. Os planos de trabalho ajudam você a criar, manter e exibir os detalhes básicos de um item-

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

base de instalação. Você também pode planejar a manutenção regular e oportuna do item-base de instalação.

Visão geral

Um plano de trabalho fornece as informações necessárias sobre a manutenção regular que você deve fazer para um item-base de instalação. Você pode criar um plano de trabalho para um modelo de produto. Todos os itens-base de instalação associados a esse modelo de produto herdam o mesmo plano de trabalho.

Você atribui aos agentes de atendimento ao cliente e ao consumidor a função sn_fsm_planned_wm.planned_work_read para que eles possam ter acesso de leitura a todas as tabelas de gestão de trabalho planejado.

Você também pode criar um plano de trabalho no Espaço configurável do CSM. Para criar um plano de trabalho no espaço, consulte Crie um plano de trabalho em Customer Service Management (CSM) Espaço configurável.

Listas relacionadas para planos de trabalho

Você pode executar ou exibir as operações de manutenção, como inspeção e desempenho de dispositivos, para um item-base de instalação por meio da seção Listas relacionadas do formulário Base de instalação. A tabela a seguir lista as descrições sobre as listas relacionadas dos planos de trabalho.

Lista relacionada Planos de trabalho

Lista relacionada	Descrição
Planos de trabalho	Gerencie os requisitos de manutenção de um item-base de instalação. Eles incluem informações sobre a frequência com que a manutenção deve ser realizada, quais são as atividades de manutenção para a base de instalação e a ordem em que elas devem ser realizadas. Para criar um plano de trabalho, consulte Crie um plano de trabalho com Customer Service Management (CSM).
Agendamento de trabalho planejado	Meça o tempo e a regularidade da implementação de uma programação para um plano de trabalho. Os cronogramas de trabalho planejados têm gatilhos como duração, medidor, condição e script para determinar e garantir que os marcos do plano de trabalho sejam atendidos. Para criar uma programação de trabalho planejada, consulte Configure a work schedule .
Modelos de programação de trabalho planejada	Descreva as atividades de manutenção planejada que devem ser realizadas para um item-base de instalação e a ordem em que elas devem ocorrer. Para criar um modelo de programação de trabalho planejado, consulte Associate a work order template to a work schedule .
Ordens de serviço	Crie ordens de serviço para que os agentes de serviço de campo executem atividades de manutenção programadas para o item-base de instalação. Para criar uma ordem de serviço, consulte Crie 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.

Lista relacionada Planos de trabalho

Lista relacionada	Descrição
	Selecione a lista relacionada no formulário da base de instalação para criar uma ordem de serviço para um item-base de instalação. Selecione a lista relacionada Ordem de serviço no formulário Programação de trabalho planejada para criar uma ordem de serviço para um plano de trabalho.
Tarefas de ordem de serviço	As ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço serão relacionadas e criadas somente se houver uma ordem de serviço existente para o item-base de instalação. Preencha **Primário** campo no formulário de tarefa de ordem de serviço com o nome da ordem de serviço. Para criar uma tarefa de ordem de serviço, consulte Create a work order task .

Crie um plano de trabalho com Customer Service Management (CSM)

Crie um plano de trabalho para que você possa planejar e delegar agentes de serviço de campo para executar as operações de manutenção planejada para um item-base de instalação no Customer Service Management (CSM)(CSM) e Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Item-base de instalação**.
2. Abra um item-base de instalação.
3. Abra a lista relacionada Planos de trabalho e selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de plano de trabalho na aplicação Atendimento ao cliente

Campo	Descrição
Nome	Nome do plano de trabalho.
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 item de configuração (IC). ○ **Geral:** Baseie o plano de trabalho em uma tabela e filtro. ○ **Base de instalação:** Baseie o plano de trabalho em modelos especificados dos itens-base 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.

Campo	Descrição
	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	Um ou mais itens do catálogo de produtos que você pode selecionar para identificar os itens de configuração (ICs) ou a base de instalação que requer manutenção. Quando você seleciona um modelo, a tabela associada aparece em **Tabela** campo. Por exemplo, se você selecionar um modelo de PC específico, o **Tabela** o campo é 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, **Tabela** o campo preenche automaticamente uma tabela apropriada que é baseada no modelo selecionado.

5. Clique com o botão direito do mouse no formulário e selecione **Salvar** .

Resultado
Um rascunho do plano de trabalho é criado. Em seguida, você pode criar uma programação de trabalho planejada para tornar o plano de trabalho ativo e pronto para um agente. Para configurar um cronograma de trabalho planejado, consulte Configure a work schedule .

Crie uma ordem de serviço

Crie uma ordem de serviço para gerenciar seus requisitos regulares de manutenção e serviço para um item-base de instalação. Você pode executar esta tarefa usando Customer Service Management (CSM) aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent e sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma ordem de serviço é uma solicitação de trabalho externo. Você pode criar uma ordem de serviço para um plano de trabalho novo ou existente para atribuir tarefas de ordem de serviço a agentes de serviço de campo. Os usuários com as funções sn_customerservice_agent e sn_customerservice.consumer_agent podem criar as ordens de serviço e fornecer as informações necessárias para a execução das tarefas de ordem de serviço. Se o escopo de uma ordem de serviço existente mudar durante a fase de manutenção planejada, você poderá criar uma ordem de serviço para uma ordem de serviço existente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Item-base de instalação**.
2. Selecione um registro de item-base de instalação.
3. Na lista relacionada, selecione **Ordens de serviço** e selecione **Novo** .
4. No formulário de ordem de serviço, insira a descrição resumida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
. **Item-base de instalação** o campo é preenchido automaticamente porque a ordem de serviço é criada diretamente por meio do formulário da base de instalação.

5. Selecione **Enviar**.

Uma ordem de serviço para o item-base de instalação é criada e aparece na lista relacionada Ordem de serviço no formulário de base de instalação.

Todas as ordens de serviço associadas a um item-base de instalação secundário também aparecem na seção Ordens de serviço do formulário da base de instalação primária.

Automatizar e otimizar

Aumente a eficiência e a eficácia do seu ServiceNow® Customer Service Management Plataforma com fluxos de trabalho automatizados, chatbots com tecnologia de IA, análise preditiva e análise e emissão de relatórios de dados.

Aplicações de automação e otimização

Tópico	Descrição
Usando o Virtual Agent em portais de atendimento ao cliente e ao consumidor	A plataforma ServiceNow Virtual Agent oferece assistência ao usuário por meio de uma interface de envio de mensagens inteligente que ajuda você a oferecer suporte conversacional quando integrado aos seus Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.
Uso de Operações proativas de atendimento ao cliente	Monitore os produtos e serviços de seus clientes para identificar problemas proativamente, informar os clientes afetados e corrigir problemas rapidamente.
Inteligência para tarefas	Use os recursos do Inteligência de tarefas para criar previsão de campo e modelos de sentimento, revisar e enviar valores extraídos pelo Inteligência de documentos e revisar a análise de inteligência de tarefas e o histórico de previsão.
Decisões guiadas	• Use Decisões guiadas em playbooks para resolver casos - Como agente, trabalhe em uma árvore de decisão em um playbook para ajudar a solucionar problemas de um caso e obter recomendações sobre as próximas etapas possíveis para resolver o caso. • Use Decisões guiadas em Ações recomendadas para resolver casos - Como agente, trabalhe em uma ação recomendada do tipo árvore de decisão para ajudar 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.

Aplicações de automação e otimização

Tópico	Descrição
	solucionar problemas de um caso e obter recomendações sobre as próximas etapas possíveis para resolver o caso.
Ações recomendadas para Customer Service	Usando a aplicação Ações recomendadas - Por meio da aplicação Ações recomendadas, use as ações recomendadas do tipo orientação e árvore de decisão assistida em seu espaço para resolver casos rapidamente. Use a recomendação de campo para obter recomendações sobre os valores de campo. Use a opção Pesquisa com IA para pesquisar os recursos relevantes de várias fontes.
Playbooks para Customer Service Management	Uso de Playbooks para Customer Service Management - • Os agentes de atendimento ao cliente podem usar playbooks para concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver tipos específicos de casos. • Os playbooks fornecem orientação passo a passo durante o ciclo de vida de um caso de atendimento ao cliente. • Os playbooks incluem várias fases e cada fase inclui uma ou mais atividades para um agente concluir.

Usando Virtual Agent Em Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

. ServiceNow Virtual Agent A plataforma oferece assistência ao usuário por meio de uma interface de envio de mensagens inteligente que ajuda você a oferecer suporte conversacional quando integrada aos seus Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Integração de Virtual Agent

Virtual Agent é uma plataforma de bot conversacional que usa uma interface de envio de mensagens para fornecer assistência ao usuário. Quando integrado ao seu portal, ele ajuda a automatizar as interações com o cliente e a simplificar tarefas em seus portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Ele cria conversas automatizadas com um sistema de base que ajuda os usuários a obter rapidamente informações, tomar decisões e executar tarefas de trabalho comuns com Virtual Agent.

Com Virtual Agent, você pode oferecer suporte contínuo, melhorar os tempos de resposta e facilitar a carga de trabalho da sua equipe de atendimento ao cliente.

Ativação

Virtual Agentié ativado automaticamente quando você o habilita para Customer Service Management (CSM). Uma vez ativado, por padrão, ele se integra perfeitamente aos portais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CSM e CSP. Para obter mais informações, consulte Ativar Virtual Agent para Customer Service Management.

Now Assist em Virtual Agent no portal de autoatendimento

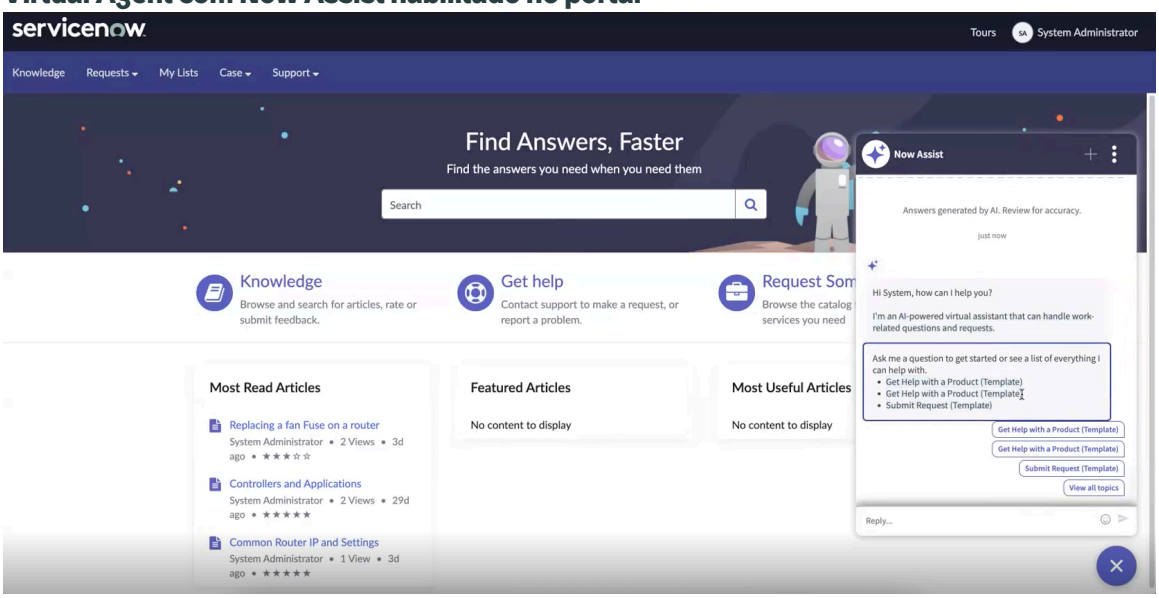
Integrar o. Now Assist em Virtual Agent em Virtual Agent Com portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para habilitar habilidades de IA generativa em suas experiências de conversa. Isso ajuda a criar uma experiência de conversa em linguagem natural que pode melhorar o sucesso de seus fluxos de trabalho de autoatendimento.

Now Assist Benefícios em Portais de autoatendimento

Os principais benefícios da adoção Now Assist em Virtual Agent para seus portais, incluem:

- Respostas conversacionais: Now Assist em Virtual Agent Usa modelos de linguagem grandes (LLMs) para fornecer respostas de linguagem natural, tornando as interações mais humanas e melhorando a satisfação do usuário.
- Autoatendimento aprimorado: Ajuda a melhorar a produtividade e a eficiência, fornecendo respostas mais rápidas e ações recomendadas.
- Pesquisa aprimorada: Aprimora os recursos de pesquisa orientando os usuários por meio de pesquisas mais refinadas e orientadas por IA, ajudando-os a localizar as informações de que precisam com maior precisão e eficiência. Os usuários também podem pesquisar conteúdo público no Now Assist em Virtual Agent e obter os resultados da pesquisa. A origem dos resultados da pesquisa está disponível como interna ou externa com os links para ela.

Virtual Agent com Now Assist habilitado no portal



Introdução ao Now Assist em Virtual Agent Nos portais de Atendimento ao cliente e ao consumidor

Entenda Now Assist em Virtual Agent Em Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

- Para habilitar Now Assist em Virtual Agent em seus portais, verifique se Now Assist em Virtual Agent a experiência é configurada por virtual_agent_admin ou admin. Para obter mais informações, consulte Configuring assistants overview .
- Em **Experiência de exibição** lembre-se de selecionar **Atendimento ao cliente do Portal de atendimento ao cliente** ou **Suporte ao cliente para o Portal de atendimento ao consumidor** em **Portais** E selecione o widget Bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em **Fontes de informação** você também pode controlar as informações específicas disponíveis para o assistente. Você pode criar ou selecionar **Copie a configuração existente** E selecione o perfil de pesquisa Aplicação de pesquisa padrão do Portal CSM para CSM ou Aplicação de pesquisa padrão do Portal CSP para CSP.

Nota:
Cada assistente vem com sua própria configuração de pesquisa. Para uma experiência tranquila, se o assistente aparecer em um portal ou aplicativo para celular que já tenha a Pesquisa com IA configurada, considere duplicar essa configuração para manter a consistência.

Uso do Now Assist no formulário de caso do portal

Oriente os solicitantes por um fluxo de autoatendimento para encontrar soluções para seus problemas usando os resultados do Genius e reduzir o número de casos criados.

Um fluxo guiado aprimora a experiência do usuário, auxiliando o solicitante que está enfrentando problemas e prestes a criar um caso. Ele os ajuda a encontrar soluções por meio de resultados do Genius, reduzindo o número de casos criados e o esforço necessário pelos agentes para encerrar casos em aberto.

- Como solicitante, você pode inserir seus detalhes e receber os resultados como parte do processo de criação do caso.
- Como solicitante, você pode continuar com a criação do caso mesmo que os resultados não sejam carregados e crie um caso.
- Como solicitante, você pode ver os resultados na mesma página até enviar o formulário ou cancelar o fluxo.

Nota:
Este produtor de registro está disponível para o Portal de Suporte ao cliente (CSM). Para usar Now Assist Perguntas e Respostas No portal do Portal de atendimento ao cliente (CSP), siga as etapas em Configure the AI Search Genius Results widget para habilitá-lo para o produtor de registro **Precisa de ajuda com um produto** .

Fluxo guiado para criação de caso

1. Insira seus detalhes:
   - Navegar até **Solicite algo** > **Suporte** > **Criar caso para um produto (** *`Now Assist`***)**.

     Nota:
     Certifique-se de que a Pesquisa com IA em portais esteja ativada. Para obter mais informações, consulte Habilite e configure a Pesquisa com IA no Portal de serviços

   - Um único campo de assunto é exibido. Comece a digitar seu problema e os resultados do Genius, fontes, itens do catálogo relacionados e artigos de conhecimento serão exibidos em Conteúdo relacionado.

     Nota:
     Você também pode pesquisar conteúdo público no portal e obter os resultados da pesquisa em *`Now Assist`*resultado do genius. A origem dos resultados da pesquisa está disponível como interna ou externa com os links para ela.

2. Resultados da revisão:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se nenhum resultado do Genius for encontrado, o conteúdo relacionado será mostrado.
- Se nenhum resultado for encontrado, uma mensagem será exibida: Não há descrição suficiente para que a IA encontre os resultados. Tente usar palavras-chave diferentes ou outra frase.

3. Executar ação:
   - Se você encontrar uma solução para sua consulta, selecione **Cancelar** botão para retornar à página inicial.
   - Se nenhum resultado for encontrado ou você não estiver satisfeito com o resultado, poderá obter mais assistência selecionando **Pergunte** *Now Assist*, que abre uma janela de bate-papo contextual no Now Assist em Virtual Agent onde você pode obter ajuda.

     Nota:

     Habilite a experiência de bate-papo aprimorada do Now Assist em Virtual Agent configuração assistida para que o recurso funcione. Para obter detalhes, consulte Display your chat assistant on a portal, channel, or mobile app .

   - Se nenhum resultado relevante for encontrado, selecione **Continue com a criação do caso** botão. Isso habilitará **Enviar** e exibir campos adicionais necessários para enviar o formulário de caso.
   - Clique em **Enviar** para criar um caso de registro.

Ao seguir este fluxo guiado, você pode aprimorar a experiência do usuário, encontrar soluções com mais eficiência e reduzir o número de casos criados e o esforço necessário pelos agentes para encerrar casos em aberto.

Atualize a configuração de bate-papo do portal de serviços

Configure o. Now Assist em Virtual Agent configuração de bate-papo para garantir Now Assist em Virtual Agent Carrega em seus Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor quando o bate-papo do CSM está habilitado.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Bate-papo do agente**.
2. Para configurar Now Assist em Virtual Agent Carregando em seu Portal de atendimento ao cliente:

   a. Na página Configuração do bate-papo do agente do Portal de serviços, selecione **Now Assist no Virtual Agent - Configuração de bate-papo do CSM** em **Nome** coluna.

   b. No formulário, insira um valor em **Pedido** campo.

   Nota:
   Para exibir Now Assist em Virtual Agent configuração de bate-papo com destaque nos portais, defina **Pedido** O valor deve ser menor ou melhor em comparação com a configuração de bate-papo do CSM antiga.

   c. Na caixa Script, substitua o script atual pelo script 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.

```
(function($sp) {
 var configObj = {portal: $sp.getValue('url_suffix')},
  isVAActive = GlidePluginManager.isActive('com.glide.cs.chatbot');
 var CSM_PORTAL = "89275a53cb13020000f8d856634c9c51";
 var SP_POLARIS_THEME = "f548bd34845a1110f87767389929c667";

 configObj.liveagent_application = 'csm';
 configObj.live_agent_only = !isVAActive;
 configObj.liveagent_queue= $sp.getValue('sp_chat_queue');

 var cc = new GlideRecord('customer_contact');
 cc.addQuery('sys_id', gs.getUserID());
 cc.query();
 if (cc.next()) {
  configObj.liveagent_interaction_contact = cc.getUniqueValue();
  configObj.liveagent_interaction_account = cc.getValue('account');
 }
 if (gs.isLoggedIn() && GlidePluginManager.isActive('com.sn_csm_b2b_consumers')) {
  var consumer = new GlideRecord('csm_consumer');
  consumer.addQuery('user', gs.getUserID());
  consumer.query();
  if (consumer.next()) {
   var accounts = new
 sn_acct_consumer.AccountConsumerUtil().getAccountFromConsumer(consumer.getUniqu
eValue());
    if(accounts.length > 0){
     if(accounts.length == 1){
      configObj.liveagent_interaction_account = accounts[0];
     }
     configObj.liveAgent_interaction_consumer = consumer.getUniqueValue();
    }
  }
 }
 //checking if Polaris theme is associated with CSM Portal
 var gr = new GlideRecord("sp_portal");
 if(gr.get(CSM_PORTAL) && gr.theme == SP_POLARIS_THEME)
  configObj.branding_key="polaris-light";

 return configObj;
})($sp);
```

Tradução automática

d. Selecione **Atualizar**.

3. Para configurar Now Assist em Virtual Agent No Portal de atendimento ao consumidor:

a. Na página Configuração do bate-papo do agente do Portal de serviços, selecione **Now Assist no Virtual Agent - Configuração do bate-papo CSP** em **Nome** coluna.

b. No formulário, insira um valor em **Pedido** campo.

Nota:
Para exibir Now Assist em Virtual Agent configuração de bate-papo com destaque nos portais, defina **Pedido** O valor deve ser menor ou melhor em comparação com a configuração de bate-papo do CSM antiga.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 caixa Script, substitua o script atual pelo script a seguir.

```
(function($sp) {
 var configObj = {portal: $sp.getValue('url_suffix')},
  isVAActive = GlidePluginManager.isActive('com.glide.cs.chatbot');
 var CSM_PORTAL = "89275a53cb13020000f8d856634c9c51";
 var SP_POLARIS_THEME = "f548bd34845a1110f87767389929c667";

 configObj.liveagent_application = 'csm';
 configObj.live_agent_only = !isVAActive;
 configObj.liveagent_queue= $sp.getValue('sp_chat_queue');

 var cc = new GlideRecord('customer_contact');
 cc.addQuery('sys_id', gs.getUserID());
 cc.query();
 if (cc.next()) {
  configObj.liveagent_interaction_contact = cc.getUniqueValue();
  configObj.liveagent_interaction_account = cc.getValue('account');
 }
 if (gs.isLoggedIn() && GlidePluginManager.isActive('com.sn_csm_b2b_consumers')) {
  var consumer = new GlideRecord('csm_consumer');
  consumer.addQuery('user', gs.getUserID());
  consumer.query();
  if (consumer.next()) {
   var accounts = new
 sn_acct_consumer.AccountConsumerUtil().getAccountFromConsumer(consumer.getUniqu
eValue());
    if(accounts.length > 0){
     if(accounts.length == 1){
      configObj.liveagent_interaction_account = accounts[0];
     }
     configObj.liveAgent_interaction_consumer = consumer.getUniqueValue();
    }
  }
 }
 //checking if Polaris theme is associated with CSM Portal
 var gr = new GlideRecord("sp_portal");
 if(gr.get(CSM_PORTAL) && gr.theme == SP_POLARIS_THEME)
  configObj.branding_key="polaris-light";

 return configObj;
})($sp);
```

d. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Now Assist em Virtual Agent a configuração tem precedência sobre o padrão Virtual Agent configuração de bate-papo para o portal.

Now Assist experiência de conversa em portais de autoatendimento

Saiba mais sobre Now Assist Recurso de bate-papo aprimorado nos portais de autoatendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o bate-papo aprimorado é uma experiência de suporte conversacional em uma janela dinâmica que também inclui a capacidade de ter várias conversas ativas e recursos de pesquisa superiores.

Você pode habilitar a experiência de bate-papo aprimorada no Now Assist em Virtual Agent configuração assistida. Para obter detalhes, consulte Display your chat assistant on a portal, channel, or mobile app .

Experiência de bate-papo aprimorada no portal de autoatendimento

Cabeçalho do portal refinado

Exibe dinamicamente o conteúdo com base nos marcadores de taxonomia atribuídos.

Navegação sem esforço

Navegue facilmente até os tópicos e suas subcategorias em um só lugar, proporcionando uma experiência de navegação perfeita.

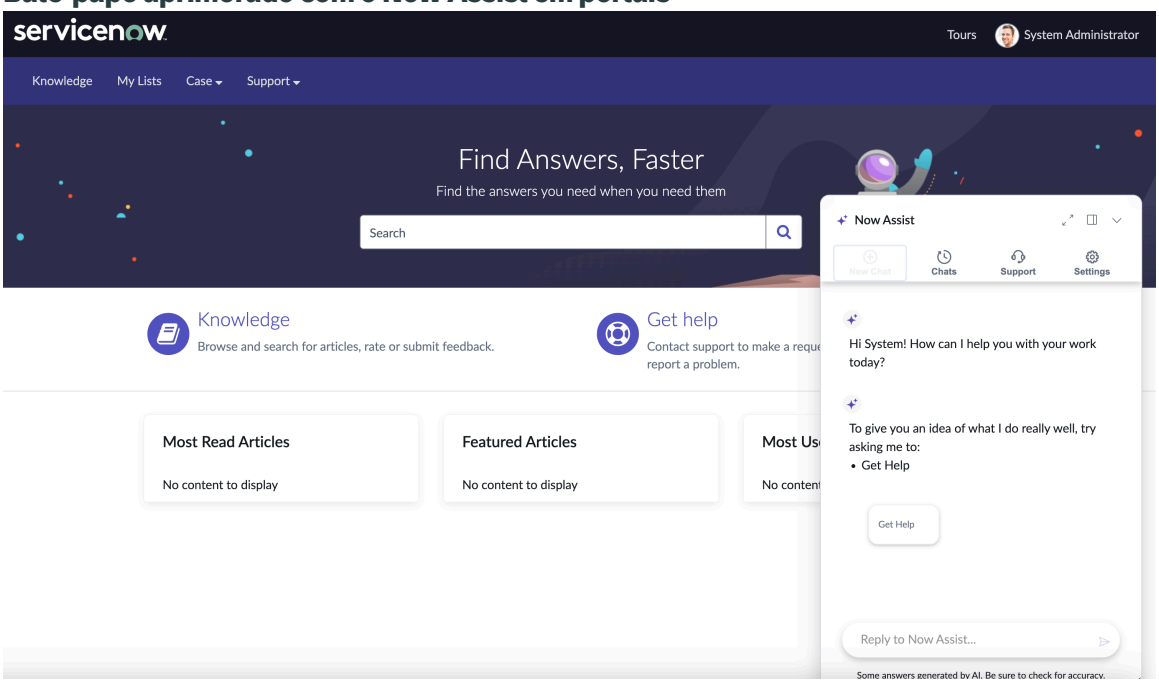
Vários bate-papos

Participe de várias conversas de bate-papo em vez das conversas ativas únicas existentes no Virtual Agent.

Tema redefinido

O novo tema é visualmente atraente, envolvente e amigável, com foco em aumentar a produtividade.

Bate-papo aprimorado com o Now Assist em portais



Experiência de pesquisa

Ao pesquisar informações usando o bate-papo aprimorado do Now Assist em seus portais de autoatendimento, você recebe respostas abrangentes e detalhadas em comparação com a pesquisa com IA tradicional.

Ao contrário da página de pesquisa com IA tradicional, o bate-papo aprimorado do Now Assist ajuda você a encontrar as informações de que precisa e as combina em uma resposta abrangente sintetizada. Ele pesquisa informações de artigos da 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.

conhecimento, conteúdo externo, tópicos do Virtual Agent, itens do catálogo e citações de pessoas.

Os resultados da pesquisa incluem links para as fontes de informações e ações relacionadas. Quando você seleciona a citação, diferentes informações são exibidas dependendo do tipo de origem.

Uso de Operações proativas de atendimento ao cliente

Monitore os produtos e serviços de seus clientes para identificar problemas proativamente, informar os clientes afetados e corrigir problemas rapidamente.

Várias funções diferentes necessárias para Operações proativas de Atendimento ao cliente com base nas tarefas que você executa.

Algumas tarefas só se aplicam se você estiver usando Gestão de eventos Integração no Espaço do agente do CSM ou no ServiceNow AI Platform interface. Isso é observado na parte superior de cada tarefa.

Funções necessárias

Função	Tarefas
evt_mgmt_admin, evt_mgmt_operator **Nota:** Essas funções se aplicam somente se você estiver usando a integração com Gestão de eventos.	Crie alertas e casos proativos a partir de alertas.
sn_customerservice_agent	Proponha casos proativos como candidatos a caso principal, trabalhe e encerre casos proativos.
sn_customerservice_manager	Revise e aceite um caso proativo como um caso principal e crie casos secundários. Associe indisponibilidades a casos ou crie uma indisponibilidade para um caso. Rastreie os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) para entender o quão proativa a equipe foi na identificação e comunicação de problemas que afetam os clientes. Para obter mais informações, consulte Atendimento proativo ao cliente - Painel avançado.
sn_majorissue_mgt.major_issue_manager	Criar casos proativos. Revise e aceite casos proativos como casos principais e crie casos secundários. Associe indisponibilidades a casos ou crie uma indisponibilidade para um caso.

Tópicos relacionados

- Exiba a base de instalação em Espaço configurável do CSM
- Exiba informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente
- Crie um caso para a base de instalação na página inicial do Atendimento ao cliente
- Exibir informações do produto vendido em Espaço configurável do CSM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um caso proativo a partir de um alerta

Crie um caso para a base de instalação do cliente afetada por um alerta para prever os problemas do cliente e resolvê-los proativamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: evt_mgmt_admin, evt_mgmt_operator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa só se aplica se você estiver usando Gestão de eventos Integração no Espaço do agente do CSM ou no ServiceNow AI Platform interface.

Um caso proativo é um caso criado em nome de clientes, cuja base de instalação é afetada diretamente por um alerta. Você pode abrir um caso proativo manualmente ou por meio de automação. Os agentes de atendimento ao cliente trabalham nos casos. No formulário Alerta, você também pode rastrear os itens-base de instalação afetados pelo alerta.

. **Criar caso proativo** a regra está habilitada, um caso é criado automaticamente quando um incidente é criado a partir de um alerta e o sistema determina que há itens-base externos de instalação do cliente afetados. Para obter mais informações, consulte Ative uma regra de alerta para criar automaticamente um caso proativo a partir de um alerta.

A Gestão de eventos do ITOM calcula os serviços (ICs) afetados por um alerta e preenche o em_impacted_ci_table com os serviços (ICs) afetados e o IC de alerta no alerta fornecido.

A lista relacionada Base de instalação afetada no formulário Alerta exibe os itens da base de instalação vinculados aos serviços afetados (ICs).

. **Atualizar itens-base de instalação afetados** O botão no formulário Alerta recalcula os serviços afetados (ICs) e atualiza os itens-base de instalação em_impacted_ci_table e afetados com as mudanças mais recentes. Para obter mais detalhes, consulte Cálculo de impacto do alerta .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do agente** > **Página inicial do Espaço do agente** > **Listas** > **Todos os Alertas**.
2. Clique em um alerta para o qual você deseja criar um caso.
3. Para rastrear os itens-base de instalação afetados pelo alerta, clique em **Atualizar itens-base de instalação afetados** .
   Esses itens estão listados na lista relacionada Itens-base de instalação afetados no formulário Alerta. . **Itens-base de instalação afetados** a lista não é atualizada automaticamente, portanto, atualize os itens-base de instalação sempre que abrir um alerta.
4. Clique em **Criar caso** .

   Nota:
   Se você não vir **Criar caso** , clique em **...** .

5. Preencha **Descrição resumida** e outros campos, conforme necessário.
6. Clique em **Enviar**.
   Um caso proativo é criado e o número do caso é adicionado ao **Caso** Campo no formulário Alerta.

   A prioridade do caso é definida com base na gravidade do alerta. Os agentes de atendimento ao cliente podem agir 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.

Prioridade do caso com base na gravidade do alerta

Severidade do alerta	Prioridade do caso
Crítico	Crítico
Principal	Alto(a)
Secundário	Moderado
Aviso	Baixo(a)
Informação	Baixo(a)

Gerencie um caso proativo criado a partir de um alerta

Trabalhe em um caso proativo e resolva o caso proativo como faria com outros casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_customerservice_agent
- evt_mgmt_admin e evt_mgmt_operator têm acesso somente leitura a um caso criado a partir de um alerta e podem adicionar anotações de trabalho, conforme necessário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa só se aplica se você estiver usando Gestão de eventos Integração no Espaço do agente do CSM ou no ServiceNow AI Platform interface.

Revise casos proativos criados a partir de alertas usando o Espaço do agente. Identifique os clientes, seus itens-base de instalação correspondentes afetados pelo problema que causou o alerta, bem como a integridade do serviço para cada item-base de instalação afetado. Dependendo do número de clientes afetados, você pode propor um caso proativo como um caso principal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do agente** > **Página inicial do Espaço do agente** > **Listas** > **Casos**. Como alternativa, aceite um caso proativo da caixa de entrada do Espaço do agente.
2. Clique no caso no qual você deseja trabalhar.
3. Você pode executar as seguintes ações no formulário Caso.

Formulário de caso

Ação	Descrição
Clique em **Atualizar integridade da base de instalação** .	Atualize o status de integridade dos itens-base de instalação afetados para ver o status do serviço em tempo real dos itens-base de instalação da conta. **Nota:** Para ver esta ação de IU, deve haver uma conta atribuída ao caso e pelo menos um item-base de instalação anexado ao caso ou à 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.

Ação	Descrição
Clique em **Itens-base de instalação afetados** .	Exiba contas e seus itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta. Se você não vir esta opção, clique em **mais** .
Clique em **Adicionar** ou **Remover** .	Adicione ou remova um item-base de instalação afetado.
Clique em **Detalhes** .	Exiba o produto vendido associado ao caso, bem como o alerta a partir do qual o caso foi criado.
Clique em **Propor caso principal** .	Propor um caso principal quando vários clientes forem afetados. **Nota:** Se você não vir esta opção, clique no ícone Mais ações de IU (•••).

4. Resolva e encerre casos proativos da mesma forma que outros casos de gestão de atendimento ao cliente.

Nota:
Se um alerta for encerrado, um caso não será encerrado automaticamente.

Tópicos relacionados

Propor um caso como candidato a caso principal

Fechar um caso de atendimento ao cliente

AWA para CSM

Revise e aceite um caso proativo como um caso principal

Revise e aceite casos proativos como casos graves usando o processo de gestão de problemas graves.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager ou sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Navegar até **Gestão de ocorrências graves** > **Candidatos**.
3. **Opcional:** Clique **Informações do caso grave** > **Clientes Afetados** para exibir a lista gerada automaticamente de clientes afetados pelo problema.
4. **Opcional:** Clique em **Criar casos secundários** para criar um caso secundário para cada cliente afetado.
5. Aceitar ou rejeitar o caso proativo como um caso principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Siga o processo de gestão de problemas graves para resolver o caso proativo.

Nota:
Se o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos estiver ativado, o administrador do sistema poderá ter configurado fluxos de trabalho para automatizar a criação de casos principais, dependendo do número de contas afetadas por um problema. Se o administrador do sistema tiver configurado fluxos de trabalho, os casos principais serão criados em qualquer um deles **Aceito** , **Proposto** ou **Criado** dependendo das configurações. Se **Aceito** , casos secundários são criados automaticamente.

Tópicos relacionados

- Visão geral da gestão de problemas graves
- Criar um caso principal
- Crie um candidato de caso principal
- Aprovar ou rejeitar um candidato de caso principal
- Crie casos secundários para um caso principal

Rastreie a integridade do serviço dos itens-base de instalação no Espaço do agente

Rastreie o status operacional dos itens-base de instalação pertencentes a uma conta para correlacionar melhor os problemas do cliente e fornecer respostas mais rápidas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O status de integridade do serviço fornece visibilidade da integridade do serviço dos itens-base de instalação de um cliente. O status de integridade do serviço é baseado na gravidade dos serviços afetados que estão sendo monitorados na Central de operações de rede. Atualize o status de integridade do serviço nos formulários Conta e Caso para acessar o status de integridade em tempo real dos itens-base de instalação.
Como agente de atendimento ao cliente, você pode exibir o status de integridade do serviço dos itens-base de instalação em um caso ou uma conta de cliente.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Navegue até **Listas** .
3. Clique em uma conta ou em um caso.
4. Para atualizar o status de integridade dos itens-base de instalação no formulário Conta e Caso, clique em **Atualizar integridade da base de instalação** .
5. Para exibir o status de integridade de um item-base de instalação no formulário Conta, clique em **Itens-base de instalação** lista relacionada.
6. Para exibir o status de integridade de um item-base de instalação afetado no formulário Caso, clique em **Itens-base de instalação afetados** lista relacionada.

Tópicos relacionados

- Status de integridade do serviço para a base de instalação

Associe uma indisponibilidade a um caso grave

Associe uma indisponibilidade a um caso principal para manter os clientes informados sobre quaisquer problemas que afetem seus itens-base 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se houver indisponibilidades para serviços (ICs) nos itens-base de instalação relacionados ao caso, uma mensagem será exibida na parte superior da tela. Revise as indisponibilidades e adicione-as ao caso para expor as informações aos clientes e mantê-los atualizados sobre quaisquer problemas que possam afetar seus itens-base de instalação.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Navegar até **Gestão de ocorrências graves** > **Tudo**.
3. Selecione o caso principal ao qual você deseja adicionar indisponibilidades.
4. Em **Indisponibilidades** lista relacionada, selecione **Editar** .
   Um filtro exibe as indisponibilidades. São exibidas somente as indisponibilidades relacionadas a pelo menos um dos serviços (ICs) dos itens-base de instalação no caso. Normalmente, um IC é um serviço que está sendo usado pelo cliente.
5. Adicione as indisponibilidades que você deseja associar ao caso.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   - A indisponibilidade está associada ao caso e as anotações de trabalho são atualizadas de acordo.
   - Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir as indisponibilidades de um caso na lista relacionada Indisponibilidades.

Criar uma indisponibilidade a partir de um caso principal

Crie uma indisponibilidade a partir de um caso principal para manter os clientes informados sobre quaisquer problemas que afetem seus itens-base de instalação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se não houver indisponibilidades, você também poderá criar indisponibilidades diretamente de um caso principal para informar os clientes afetados.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Navegue até **Gestão de problemas graves** .
3. Crie um caso principal ou selecione um caso principal existente sem indisponibilidades associadas a ele.
4. Selecione **Criar indisponibilidade** .

   Nota:
   Você só pode criar uma indisponibilidade a partir de um caso se não houver indisponibilidades associadas a ele e houver pelo menos um item-base de instalação afetado associado ao caso. Você não pode criar uma indisponibilidade em um caso secundário.

5. Preencha os campos no formulário de indisponibilidade, 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.

6. Selecione **Enviar**.
   Todos os serviços (ICs) associados aos itens-base de instalação no caso estão associados à indisponibilidade como **ICs afetados** .

Rastreie indisponibilidades para itens-base de instalação

Exiba as indisponibilidades associadas a um caso para manter os clientes informados sobre quaisquer problemas que afetem sua base de instalação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As indisponibilidades podem ser rastreadas usando casos proativos e casos relatados pelo cliente.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Clique em **Listas** .
3. Clique em um caso proativo.
4. Clique na lista relacionada Indisponibilidades para exibir todas as informações de indisponibilidade relacionadas ao caso.

Nota:
Se a lista relacionada Indisponibilidades não for exibida, clique em **mais** .

Use Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Use os recursos do Inteligência de tarefas para criar previsão de campo e modelos de sentimento, revisar e enviar valores extraídos pelo Inteligência de documentos e revisar a análise de inteligência de tarefas e o histórico de previsão.

Use o Console do administrador do Inteligência de tarefas para criar modelos e casos de uso do Inteligência de documentos:

- Crie um modelo para prever campos de registro
- Crie um modelo para prever o sentimento do caso
- Crie um modelo para detectar o idioma do caso
- Crie um caso de uso do Document Intelligence

Você também pode usar os recursos do Inteligência para tarefas para concluir as seguintes tarefas:

- Revise e envie os valores previstos pela Inteligência de documentos
- Exibir Análise do Inteligência para tarefas
- Exibir histórico de previsão do Inteligência para tarefas

Informações relacionadas

Para obter mais informações sobre Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente, consulte os seguintes tópicos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente
- Configurar Inteligência de tarefas para Atendimento ao cliente

Revise e envie os valores previstos pela Inteligência de documentos

Os agentes podem extrair, validar e atualizar os valores de chave de anexos válidos no caso usando a interface Inteligência de documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_csm_ml_task.ti_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A definição da tarefa inclui um modo de extração que determina como o sistema lida com os valores extraídos: Processamento direto, preenchimento automático ou recomendações. Independentemente do modo de extração, os agentes podem exibir anexos válidos na interface do Document Intelligence e confirmar ou corrigir os valores.

Procedimento

1. Abra um caso no Espaço configurável do CSM.
2. Selecione **Revise no DocIntel** para abrir o. Espaço do Inteligência de documentos em uma guia separada e exiba os anexos e os valores extraídos.
   Nesta guia:
   - Os anexos aparecem na lista de anexos no lado esquerdo da guia.
   - Uma imagem do anexo selecionado aparece no centro da guia.
   - Os campos extraídos aparecem em uma lista no lado direito da guia.
3. Selecione um anexo para exibir uma imagem desse anexo no centro da guia.
4. Revise os campos extraídos e confirme ou corrija os valores.
   a. Se um valor de um campo estiver correto, selecione no campo e pressione Enter para confirmar.
   Os valores confirmados têm uma marca de seleção azul.
   b. Se um valor de um campo não estiver correto, selecione no campo, selecione o valor correto na lista suspensa e pressione Enter.
   c. Se um valor de um campo não estiver correto e o valor correto não aparecer na lista suspensa, selecione o botão Mais ações ao lado do campo e selecione **Ausente neste documento** .
5. Selecione **Enviar** Para adicionar esses valores aos campos no formulário Caso.

Exibir Análise do Inteligência para tarefas

Exiba Inteligência para tarefas para CSM Painel de análise para monitorar o desempenho do modelo ao longo do tempo, rastrear o valor comercial e ver quais previsões seus agentes usaram ou não.

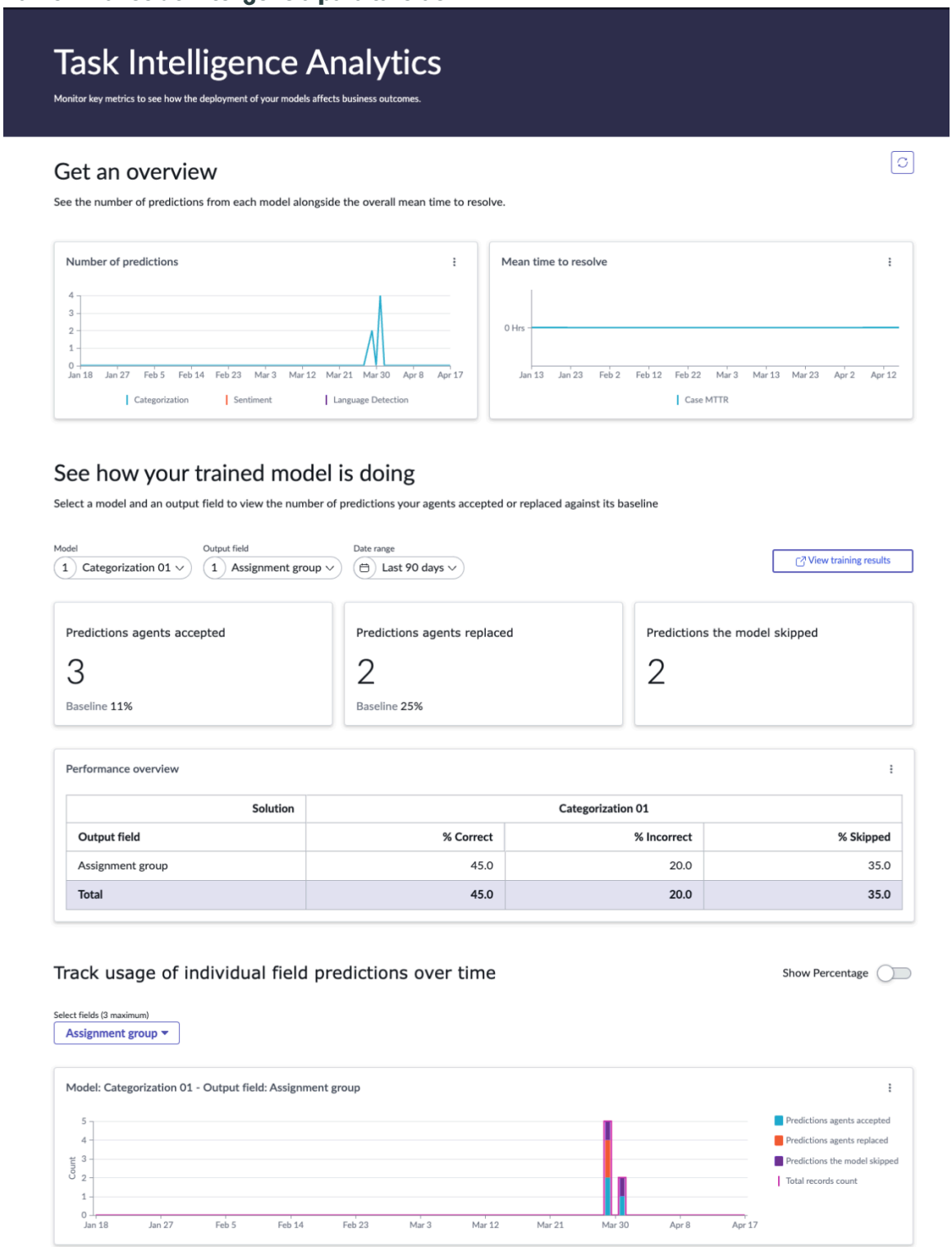
O painel usa representações visuais para fornecer uma visão geral do desempenho de cada modelo. Você pode ver o número de previsões de cada modelo e o tempo médio geral necessário para resolver os casos em sua organização.

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.

O exemplo a seguir mostra as seções Obter uma visão geral e ver como seu modelo treinado está funcionando no painel.

Painel Análise do Inteligência para tarefas



Obter uma visão geral

O painel contém representações visuais que fornecem o valor comercial do modelo.

Número de previsões

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 gráfico de linhas mostra o número de previsões corretas que os agentes aceitaram ao longo do tempo para todos os modelos de categorização combinados. Se os modelos de sentimento e idioma estiverem ativados, as previsões corretas para esses modelos também serão mostradas. Conforme o modelo continua a aprender, ele pode aumentar o número de previsões aceitas pelos agentes.

Tempo médio de resolução (MTTR)

O gráfico de linhas mostra o tempo médio necessário para resolver casos ao longo do tempo. À medida que o modelo faz mais previsões, o MTTR deve diminuir à medida que as previsões ajudam seus agentes.

A página Análise do Inteligência para tarefas inclui os seguintes dados sobre os campos previstos e como eles afetam seus negócios:

- O número de campos previstos.
- O número de previsões que os agentes usaram.
- O número de previsões que os agentes mudaram.

Veja o desempenho do seu modelo treinado

O painel usa representações visuais para ajudar você a monitorar a utilização de previsões pelo modelo ao longo do tempo. Ao selecionar um modelo específico e um campo de saída, você pode exibir o número de previsões que foram aceitas ou substituídas pelo agente e compará-las com a linha de base.

Agentes de previsões aceitos

O widget mostra as previsões corretas que seus agentes usaram durante a gestão de casos ao longo do tempo. Se esse número estiver diminuindo, você pode tentar treinar novamente seu modelo.

Agentes de previsões substituídos

O widget mostra as previsões incorretas que seus agentes removeram durante a gestão de casos ao longo do tempo. Se esse número estiver aumentando, você pode tentar treinar novamente seu modelo.

Previsões que o modelo ignorou

O widget mostra o número de previsões que foram ignoradas pelo modelo com base no campo de saída, no modelo e na seleção de intervalo de datas.

Visão geral do desempenho

A tabela de visão geral de desempenho mostra os valores percentuais médios de dados corretos, incorretos e ignorados para cada combinação de modelo e campo de saída.

Acompanhe o uso de previsões de campo individuais ao longo do tempo

O gráfico de barras rastreia o uso das previsões de campo individuais ao longo do tempo. Cada barra no gráfico mostra três componentes, que são as previsões aceitas, as previsões substituídas e as previsões ignoradas pelo modelo. Um contorno vermelho ao redor de cada barra representa o número total de registros a cada dia. Para comparar componentes específicos, navegue até as legendas e desmarque os itens que você não deseja incluir para que possa ter uma comparação mais personalizada e objetiva com base nas preferências do usuário. Por padrão, a exibição mostra o número de previsões. No entanto, você tem a opção de alternar para a exibição de porcentagem alternando **Mostrar porcentagem** opção. Na exibição percentual, você também pode acessar as informações sobre a linha de base que foi substituída e aceita, que é derivada dos dados de treinamento. Esta opção permite obter informações sobre o desempenho do modelo com a linha de base.

Rastreie o uso de previsões de modelo ao longo do 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.

O gráfico de barras monitora o uso do modelo ao longo do tempo e é semelhante ao gráfico de barras nos dados "Rastrear o uso de previsões de campo individuais ao longo do tempo". As seleções de campo permitem que os usuários comparem previsões ao longo do tempo em um máximo de três campos.

Nota:

- Quando você atualiza a página, as configurações, a seleção de modelo, os campos, o tipo de uso, e Mostrar seleção de alternância de porcentagem são mantidas.
- As opções de campo Modelo e Saída são compatíveis com a funcionalidade de seleção múltipla para que você possa comparar o número médio de registros de treinamento e analisar como seus agentes usam as previsões de diferentes modelos. Quando vários modelos são selecionados, a seção Comparar como os agentes usaram as previsões dos modelos permite que seus agentes comparem os modelos selecionados em diferentes tipos de uso. O gráfico também oferece suporte à alternância entre a contagem e a porcentagem. Ele também exibe as linhas de base para previsões aceitas e substituídas quando você está usando o modelo de porcentagem.

Uso da análise do Inteligência de tarefas

Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Monitoramento** Para acessar a página Análise do Inteligência para tarefas.

Você pode exibir a análise de todos os seus modelos ou cada modelo individual. Para selecionar um modelo, execute as seguintes ações:

1. Selecione **Modelo** para acessar a análise de um modelo individual.
2. Selecione um modelo na lista de modelos que foram criados no Console do administrador do Inteligência para tarefas.
3. Selecione **Aplicar**.

Para limpar o modelo selecionado, selecione **Modelo** e selecione **Limpar** .

Exibir histórico de previsão do Inteligência para tarefas

Exiba detalhes sobre previsões históricas na tabela Resultado da previsão [ml_preditor_results].

A tabela de resultados da previsão inclui entradas para cada resultado de previsão, incluindo o idioma previsto, os valores previstos e reais e a confiança da previsão. Você pode usar os dados nesta tabela para monitorar o desempenho do modelo.

Nota:
Os registros são criados na tabela de resultados de previsão, independentemente do comportamento de previsão do modelo, incluindo o comportamento de teste que não adiciona valores de previsão ao caso.

Exibição de dados de previsão

Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Histórico** Para exibir a lista de resultados da previsão.

Usuários com as seguintes funções podem acessar **Histórico** módulo:

- Administrador do Inteligência para tarefas [sn_csm_ml_task.ti_admin]
- Atendimento ao cliente [sn_customerservice_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.

O feedback de categorização captura valores quando o status de um caso muda para Encerrado. Captura estes valores se:

- A categorização de caso está ativa.
- O valor do campo previsto é diferente do valor do campo Caso.

O feedback de categorização funciona para soluções de categorização de registro e para soluções com e sem anexos. As soluções de categorização de e-mail são treinadas usando dados da tabela E-mail [sys_email]. As soluções de categorização de casos são treinadas usando dados da tabela case [sn_customerservice_case] ou de tabelas que estendem a tabela de casos. As soluções de categorização de interação são treinadas usando dados da tabela Interaction [interaction].

O feedback de categorização é acionado por um fluxo.

- Quando as informações de e-mail são usadas para previsão, os valores de entrada finais permanecem vazios.
- Quando as informações do anexo são usadas para previsão, os sys_ids do anexo não são incluídos nos valores de entrada finais.

O feedback de categorização armazena os seguintes valores na tabela de resultados da previsão:

- Nome do Valor de Saída Previsto
- Nomes dos Valores de Entrada Previstos
- Valor de Saída Previsto
- Valores de Entrada Previstos
- Valor de Entrada Final
- Valor de Saída Final
- Confiança Prevista (porcentagem)

Se os valores de um caso foram previstos usando uma solução de categorização de e-mail:

- O valor de Entrada final permanece vazio porque não é esperado que o agente modifique os valores do e-mail, como assunto e corpo.
- O valor final no Valor de saída previsto é armazenado no Valor de saída final depois que o caso é encerrado.

Se os valores de um caso ou interação foram previstos usando uma solução de categorização de registro:

- Os valores dos campos definidos em Nomes do valor de entrada previsto são armazenados em Valor de entrada final.
- O valor final no Valor de saída previsto é armazenado no Valor de saída final depois que o caso é encerrado.

Respostas de sentimento do e-mail

Entradas duplicadas podem ser publicadas na tabela de resultados de previsão para respostas de sentimento de e-mail. Para ajudar a evitar essas entradas duplicadas, desative *`Predict Sentiment for Cases`*ação de e-mail de entrada. Para obter mais informações, consulte Ações de e-mail de entrada .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir previsão na mudança de campo

Os agentes podem usar o Inteligência para tarefas para prever valores para campos configurados antes que um caso seja criado e depois que um caso seja criado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria um caso ou depois que um caso é criado, o recurso Inteligência para tarefas prevê valores para os campos configurados com base na descrição resumida ou na descrição.

Nota:

- Se você atualizar o caso, os valores desses campos não serão previstos novamente.
- Exibir previsão na mudança de campo também está disponível para registros de interação.

Procedimento

1. Criar um caso.
2. Insira informações em **Descrição resumida** ou **descrição** e, em seguida, tab para o próximo campo.
   Com base nessas informações, o sistema prevê os valores dos campos configurados sem salvar o formulário de caso.

   Nota:
   Se o sistema não puder prever valores com base na descrição resumida, esses campos permanecerão em branco.

3. **Opcional:** Altere os valores nos campos previstos, se necessário, ou insira valores para campos em que o Inteligência de tarefas ignorou a previsão.

   (Optional) O sistema não substitui os valores inseridos pelo usuário para os campos previstos.

4. Selecione **Save** (Salvar).
   Os dados são salvos no registro e persistidos na tabela de previsões. Uma mensagem é exibida para o agente indicando que os campos podem ter sido modificados, solicitando que ele salve as previsões revisadas.

Exibir recomendações de caso semelhantes

O recurso de recomendação de caso semelhante permite que os agentes de atendimento ao cliente encontrem rapidamente casos semelhantes que podem fornecer informações úteis sobre um caso atual. Este recurso também pode fornecer recomendações sobre casos que podem estar relacionados a problemas graves.

Ao executar uma pesquisa contextual com base na descrição resumida de um caso, o sistema gera uma lista de registros semelhantes. Fornece aos agentes uma lista de casos semelhantes ao caso atual. Esses casos semelhantes podem fornecer detalhes úteis ou informações de resolução para o caso atual. A Inteligência para tarefas também pode sugerir possíveis problemas e casos graves.

Com o recurso de recomendação de caso semelhante, os agentes de atendimento ao cliente podem:

- Identifique casos semelhantes ao caso atual.
- Copie anotações de resolução de casos resolvidos para o caso atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Vincule o caso atual a um caso semelhante.
- Exiba uma lista de casos em aberto e resolvidos semelhante ao caso atual e envie o caso atual como candidato a caso principal. Três casos semelhantes em aberto e resolvidos são exibidos na lista de resultados.
- Exiba um ou mais casos principais semelhantes, que são exibidos primeiro na lista de resultados. Os agentes podem usar uma ação disponível e vincular o caso atual como secundário a um caso principal.

Ao usar esses modelos de semelhança no espaço, o agente pode abrir um registro de caso, selecione **Recomendações** no painel lateral contextual e selecione **Ações sugeridas** subguia para ver o seguinte:

- Um para propor caso principal e um para cartão de caso principal semelhante (se habilitado).
- Até três cartões de casos em aberto semelhantes (o número de cartões exibidos é configurável pelo cliente).
- Até três cartões de casos resolvidos semelhantes (o número de cartões exibidos é configurável pelo cliente).

Ordem dos cartões exibidos nas ações sugeridas:

- Caso principal semelhante (se houver um caso principal)
- Propor caso grave
- Casos resolvidos semelhantes
- Casos em aberto semelhantes

Ações nos cartões:

- Propor caso principal: O caso atual é proposto como um problema grave.
- Copiar anotações de resolução: Copia nós de resolução de caso semelhante para o caso atual (não copia o código de resolução).
- Vincular caso: O caso atual está vinculado como secundário do caso semelhante.

Todas as mudanças feitas no caso atual e salvas acionarão uma atualização das recomendações, verificando se há recomendações novas e obsoletas.

Plug-ins: A configuração do recurso de recomendação de caso semelhante está incluída com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice). O recurso de recomendação de caso semelhante depende da Gestão de problemas graves. Ative o plug-in Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt).

Para obter mais informações, consulte Ações do usuário de caso semelhante

Usar Decisões guiadas nos playbooks para resolver casos

Como agente, trabalhe em uma árvore de decisão em um playbook para ajudar a solucionar problemas de um caso e obter recomendações sobre as próximas etapas possíveis para resolver o caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_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

Uma árvore de decisão apresenta uma série de perguntas que você pode responder e fornecer entradas quando necessário. A árvore de decisão avalia suas respostas e fornece o próximo conjunto de perguntas ou fornece orientação sobre o que fazer em seguida. Por exemplo, a orientação pode ser anexar um artigo de conhecimento ou propor uma solução a um cliente para ajudar a resolver um problema.

Dependendo do contexto do caso no qual você está trabalhando, as árvores de decisão aparecem nos playbooks em Espaço configurável do CSM ou como uma ação recomendada em Espaço configurável do CSM. Para obter detalhes sobre como usar as ações recomendadas, consulte Usar Decisões guiadas em ações recomendadas para resolver casos.

Procedimento

1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. Abra um caso no qual você deseja trabalhar.
3. Selecione **Playbook** .
4. Trabalhe em uma árvore de decisão fornecendo entradas e prosseguindo indo indo para o próximo conjunto de perguntas ou para o anterior, ou descartando o fluxo da árvore de decisão.
5. **Opcional:** Na guia Exibir minhas respostas, selecione o ícone Editar ao lado do nó para modificar sua seleção ou o valor inserido.
6. Selecione o botão de ação ou descarte a orientação final.
   A lista de atividades é atualizada com a ação realizada.

Usar Decisões guiadas em ações recomendadas para resolver casos

Como agente, trabalhe em uma ação recomendada do tipo árvore de decisão para ajudar a solucionar problemas de um caso e obter recomendações sobre as próximas etapas possíveis para resolver o caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma árvore de decisão apresenta uma série de perguntas no painel lateral contextual que você pode responder e fornecer entradas quando necessário. A árvore de decisão avalia suas respostas e fornece o próximo conjunto de perguntas ou fornece orientação sobre o que fazer em seguida. Por exemplo, a orientação pode ser anexar um artigo de conhecimento ou propor uma solução a um cliente para ajudar a resolver um problema.

Dependendo do contexto do caso em que você está trabalhando, uma árvore de decisão pode ser exibida como Ações recomendadas no painel lateral contextual do Espaço configurável do CSM.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço configurável do Customer Service Management**.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente no qual você deseja trabalhar.
3. Selecione Ações recomendadasícone ( ) no painel lateral contextual.
   Dependendo do contexto do caso, o painel lateral pode ser exibido Ações recomendadas cartões para orientações e árvores de decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Revise Ações recomendadas e determinam se você deseja selecionar uma ação recomendada que tenha uma árvore de decisão.
   - Para aceitar uma recomendação, selecione o botão de ação no cartão.
   - Para remover uma recomendação do painel lateral contextual, selecione **Descartar** no cartão.

     O cartão de recomendação é movido do **Atual** para **Histórico** guia.
5. Trabalhe em uma árvore de decisão fornecendo entradas e prosseguindo indo indo para o próximo conjunto de perguntas ou para o anterior, ou descartando o fluxo da árvore de decisão.
6. **Opcional:** Na guia Exibir minhas respostas, selecione o ícone Editar ao lado do nó para modificar sua seleção ou o valor inserido.
7. Selecione o botão de ação para aplicar a resolução ou executar a ação proposta.
8. **Opcional:** Continue revisando o. Ações recomendadas e aceite ou descarte-os conforme necessário para resolver o problema.

Usando o. Ações recomendadas aplicação

Por meio de Ações recomendadas, use as ações recomendadas do tipo orientação e árvore de decisão assistida em seu espaço para resolver casos rapidamente. Use a recomendação de campo para obter recomendações sobre os valores de campo. Use a opção Pesquisa com IA para pesquisar os recursos relevantes de várias fontes.

Ações recomendadas

As ações recomendadas aparecem como cartões no painel lateral contextual do espaço. Dependendo do tipo de registro em aberto, esses cartões contêm informações para ajudar a encontrar o caminho de resolução mais rápido, minimizando o tempo gasto na pesquisa e na coleta de informações de diferentes fontes.

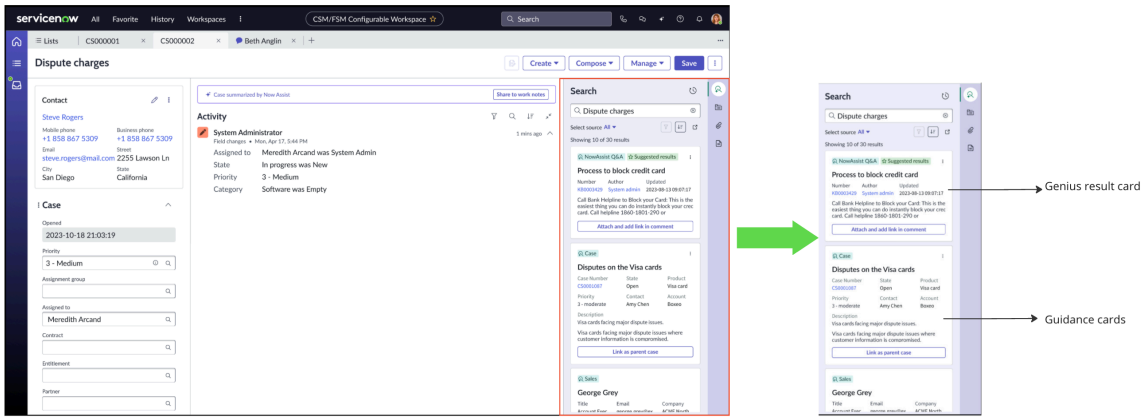
Você pode executar três tipos de ações:

- **Orientação** : Uma ação que pode ser executada ou informações úteis para compartilhar.
- **Árvore de decisão** : Um fluxo guiado a ser seguido que orienta você por uma série de perguntas que ajudam a determinar a ação apropriada.
- **Recomendações de campo** Valores recomendados a serem usados para os campos no registro. Os valores de campo recomendados são preenchidos automaticamente ou mostrados como mensagens abaixo dos campos dos novos registros. Os valores de campo recomendados são mostrados como mensagens somente abaixo dos campos dos registros existentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartões de ação recomendada em um espaço



Os cartões de ação recomendada exibem as seguintes informações:

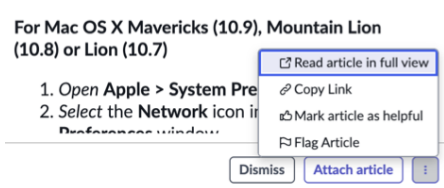
- Dica que descreve resumidamente a recomendação.
- Visualização que mostra um breve resumo da ação recomendada, que pode incluir uma imagem e links para artigos úteis.
- Opções para aceitar ou descartar a ação.

Quando vários cartões são exibidos, eles são organizados de acordo com o valor do pedido definido quando foram criados.

Ações primárias e secundárias

A recomendação que você seleciona determina o que é exibido em seguida no painel lateral contextual ou subguia e como o registro é atualizado. Algumas ações envolvem uma única seleção que é realizada imediatamente, como **Confirmar** , **Anexar e adicionar link no comentário** . Outras ações podem ter ações secundárias que você pode habilitar depois de selecionar a ação primária no cartão. A tabela a seguir explica algumas ações primárias e secundárias.

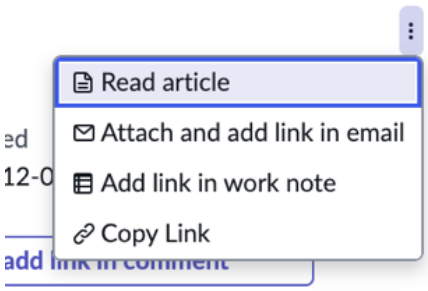
Ações recomendadas

Ação primária	Ação secundária	Nome da orientação
Selecione **Exibir e anexar artigo** para abrir o artigo de conhecimento no painel lateral para revisão.	Selecione ações secundárias, como **Ignorar** para cancelar a recomendação ou **Anexar artigo** Para anexá-lo ao caso ou selecionar uma opção no ícone Mais ações (⋮).  Selecione Voltar para voltar à lista de cartões recomendados.	Revisar e anexar 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.

Ações recomendadas

Ação primária	Ação secundária	Nome da orientação
Selecione **Anexar e adicionar link no comentário** para compor um comentário e. **Publicar comentários** .	Selecione ações secundárias no menu Mais ações ( **Nota:** As ações primária e secundária são configuráveis.	Anexar e compartilhar artigo

Ações recomendadas processo

Ações recomendadas

Item	Descrição
Ação de clique único	• A orientação passa para o estado Em andamento ou Concluído. • Uma mensagem indica que a ação foi realizada ou concluída. O sistema atualiza o registro de acordo. • O cartão de recomendação selecionado é movido do **Ações recomendadas** ou **Pesquisa** tab para **Histórico de ações** . O cartão exibe a ação realizada para a recomendação e todas as saídas, como um relatório de crédito e pontuação de crédito gerados para o cliente.
Painel lateral contextual ou ação de subguia	• Quando o botão de ação é selecionado, a orientação não passa para o estado Em andamento. Outros usuários ainda podem ver e agir de acordo com esta orientação. • Quando o botão de ação é selecionado na experiência de detalhe, a orientação passa para o estado Em andamento ou 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.

Ações recomendadas

Item	Descrição
	• Uma mensagem indica que a ação foi realizada ou concluída. O sistema atualiza o registro de acordo. • O cartão de recomendação selecionado é movido do **Ações recomendadas** ou **Pesquisa** tab para **Histórico de ações** . **Nota:** Para as árvores de decisão guiadas, quando o botão de visualização é selecionado, a orientação é aberta no painel lateral e passa para o estado Em andamento.
Tratamento de erros	Se uma ação terminar no estado de erro, ocorrerá o seguinte: • Uma notificação de erro é exibida. O sistema atualiza o registro de acordo. • O cartão exibe o estado de erro da recomendação. • Quando descartado, o cartão é movido para **histórico de ações** .

Recomendações de campo

Recomendações de campo são mensagens exibidas em campos em um formulário ou preenchem automaticamente um valor recomendado no campo. Por exemplo, uma recomendação de campo pode recomendar um grupo de atribuição com base no texto na descrição resumida de um caso.

Você pode ler a descrição da recomendação e usar o valor recomendado nos campos.

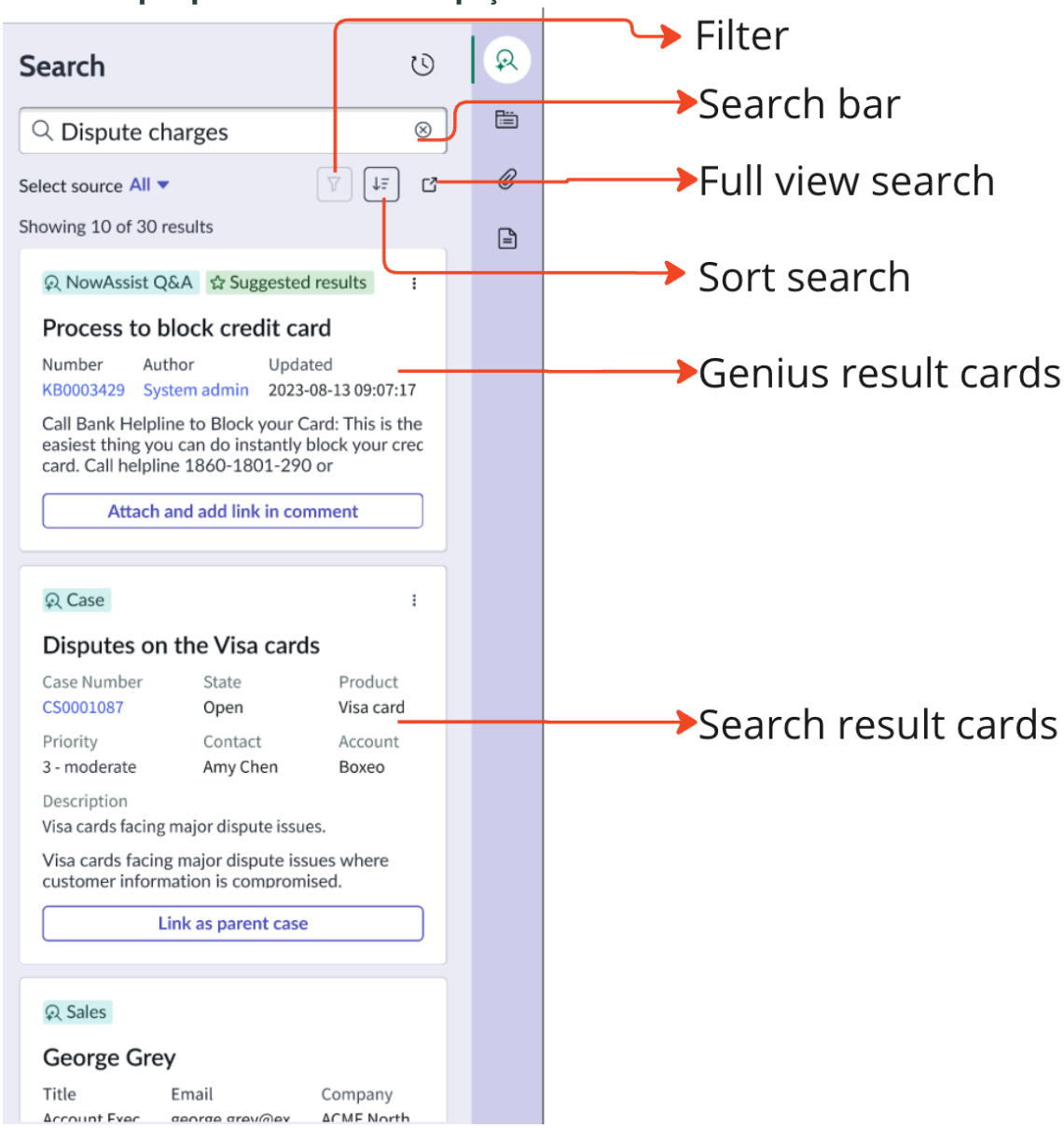
Pesquisa com IA

A Pesquisa com IA permite que você pesquise os recursos relevantes para resolver casos ou problemas do cliente. Dependendo da configuração da Pesquisa com IA, a guia Pesquisa com IA exibe resultados da pesquisa, respostas de resultados do Genius ou ambos. Os resultados da Pesquisa com IA aparecem na forma de orientações nas quais você pode agir. As respostas do resultado do Genius são as respostas mais relevantes ou os principais resultados da consulta de pesquisa, juntamente com a ação que você pode executar diretamente do cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartões de pesquisa com IA em um espaço



Elementos nos cartões de pesquisa com IA

Elemento	Descrição
Contagem de pesquisa	Exibe contagens do número total de resultados de pesquisa correspondentes. Os filtros de pesquisa mostram o número de resultados correspondentes para cada fonte 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.

Elementos nos cartões de pesquisa com IA

Elemento	Descrição
	Nota: Os resultados da pesquisa exibidos e a contagem total da pesquisa podem variar devido às permissões de segurança ou se o resultado da pesquisa já foi executado. As orientações executadas são movidas para **Histórico de ações** e refletem na contagem total de pesquisa, mas as orientações executadas não serão exibidas nos resultados da pesquisa.
Barra de pesquisa	Aceita a consulta de pesquisa que produz os resultados da pesquisa. Você pode modificar esta consulta de pesquisa e pesquisar novamente para exibir resultados diferentes.
Filtros de pesquisa	Exibe opções de filtro para refinar resultados de pesquisa por origem de pesquisa.
Pesquisa de exibição completa	Exibe os resultados da pesquisa em uma nova subguia com uma exibição expandida.
Classificar resultados da pesquisa	Classifica os resultados da pesquisa com base na opção selecionada.
Cartões de resultado da pesquisa	Exibe o ícone de pesquisa, a fonte de pesquisa, o título, os valores do campo de resumo e o snippet de texto de cada resultado de pesquisa, com os termos de consulta de pesquisa realçados em título e snippets de texto. Você pode selecionar um resultado para exibir seu registro de origem completo ou selecionar a ação para agir na orientação.
Cartões de resultado do Genius	Exibe o ícone de resultado do Genius, o título, o resumo da resposta e uma ação a ser realizada no cartão de resultados do Genius. **Nota:** Os cartões de resultado do Genius nem sempre mostram um resumo da resposta.
Mostrar mais	Exibe mais resultados de pesquisa.

Usar Ações recomendadas para resolver casos

Como agente, você pode usar Ações recomendadas para ajudar a resolver problemas do cliente e resolver casos rapidamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço configurável do Customer Service Management**.
2. Abra um registro de atendimento ao cliente no qual você deseja trabalhar.
3. Selecione Ações recomendadasícone ( ) no painel lateral contextual.
4. Selecione a guia Ações recomendadas.
   Dependendo do contexto do registro, cartões para orientações, árvores de decisão ou ambos serão exibidos.
5. Revise Ações recomendadas cartões e execute um dos seguintes procedimentos:

   a. Para aceitar uma recomendação, selecione o botão de ação no cartão.
   O resultado depende do tipo de recomendação:

Resultados da ação recomendada

Recomendação selecionada	Descrição	Resultado
Árvore de decisão	Um fluxo guiado apresenta uma série de perguntas no painel lateral contextual que você pode responder para obter a orientação apropriada.	Após suas entradas, o sistema fornece uma orientação que você pode selecionar.
Orientação	Uma recomendação para lidar com o caso, por exemplo: ▪ Exiba e anexe um artigo de conhecimento ▪ Anexe e adicione o link ao comentário ▪ Ler artigo ▪ Anexar e adicionar link no e-mail ▪ Adicionar link na anotação de trabalho ▪ Copiar link ▪ Envie uma solicitação externa para um item, como um relatório de crédito ou aplicação de empréstimo. ▪ Crie uma ordem de serviço para lidar com o caso.	O sistema executa a ação. Por exemplo: ▪ Orientação de artigo de conhecimento: O artigo é aberto no **Atual** do painel lateral contextual ou em uma subguia para revisão. Você pode escolher uma ação secundária para lidar com o caso. ▪ Orientação de solicitação externa: Uma subguia é aberta no registro para inserir mais informações necessárias para a solicitação, como uma aplicação de empréstimo.

   b. Para remover uma recomendação do painel lateral contextual, selecione **Descartar** no cartão.
   O cartão de recomendação é movido do **Ações recomendadas** para **Histórico** guia.

6. Continue revisando o. Ações recomendadas e aceite ou descarte-os conforme necessário para resolver o problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use ações recomendadas para anexar artigos de conhecimento ao bate-papo

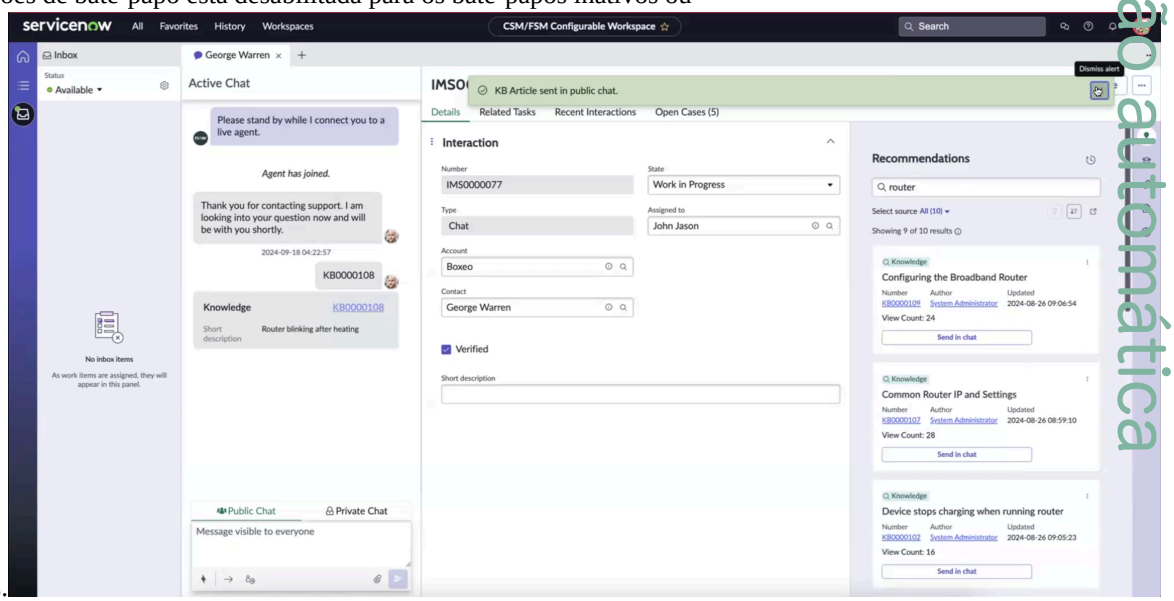
Como agente, use o bate-papo no Ações recomendadas para resolver problemas dos clientes anexando artigos de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_user

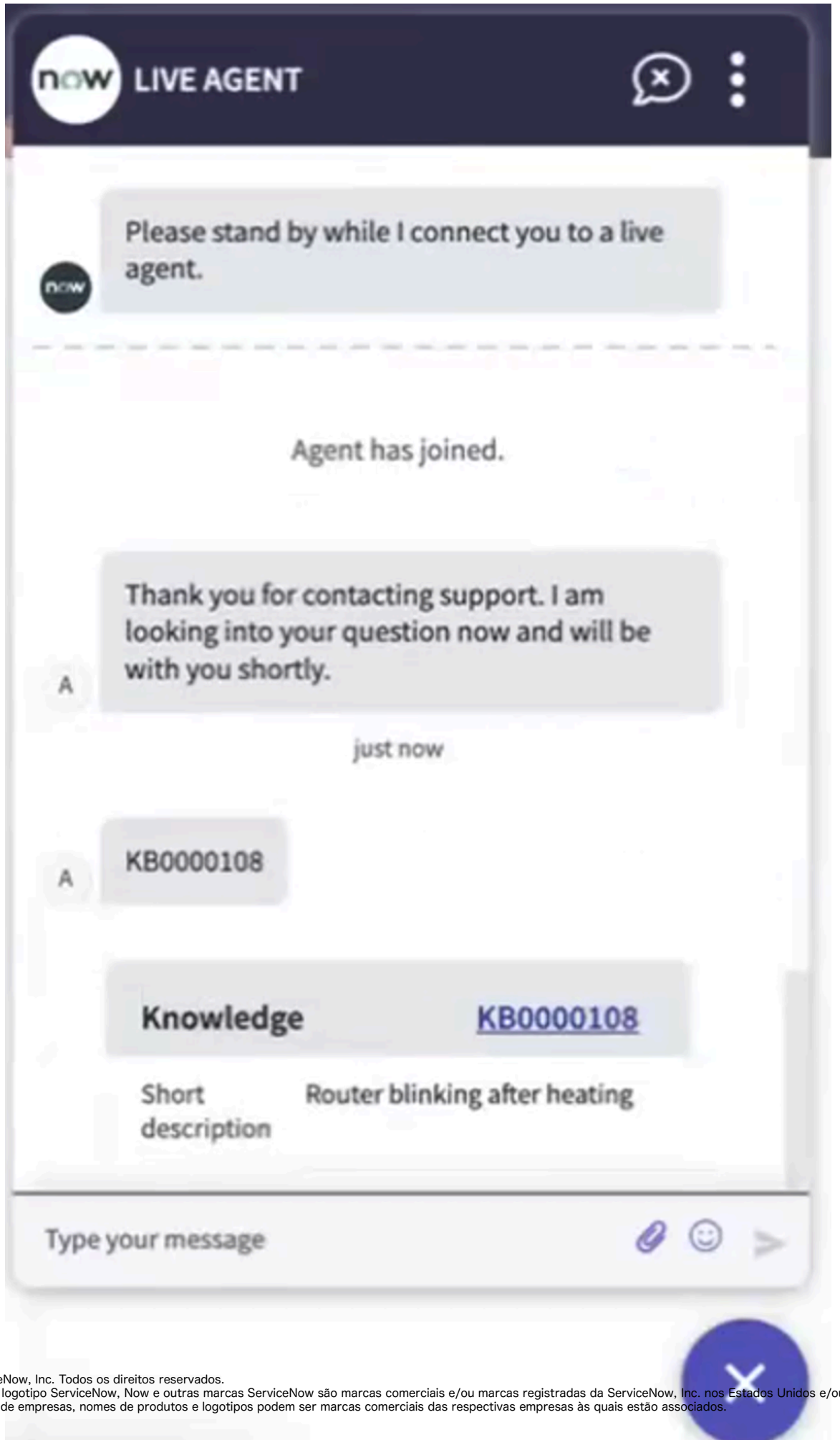
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço configurável do Customer Service Management** > **Caixa de Entrada**.
2. Mude o status de Off-line para Disponível para ver todos os bate-papos ativos.
3. Selecione **Aceitar** para iniciar uma conversa de bate-papo com um cliente.
   A sessão de bate-papo do cliente ativa e os detalhes do bate-papo correspondentes são exibidos em uma nova subguia.
4. Selecione Ações recomendadasícone ( ) no painel lateral contextual.
   Com base no problema, os cartões de orientação Compartilhar KB em interações de bate-papo são exibidos.
5. Revise Ações recomendadas cartões.
6. Selecione **Enviar no bate-papo** do painel lateral para enviar o respectivo artigo de conhecimento para o cliente.
   . **Enviar no bate-papo**, Parte da orientação Compartilhar base de conhecimento nas interações de bate-papo está desabilitada para os bate-papos inativos ou concluídos.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



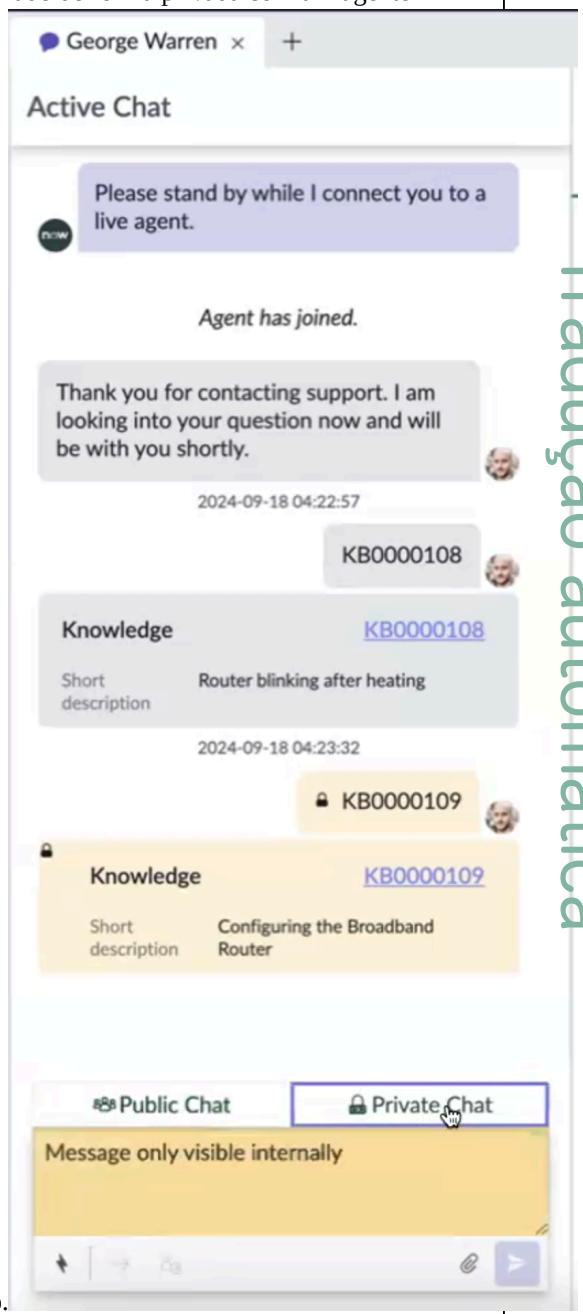
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 número do artigo de conhecimento e o link dele são enviados para o cliente no bate-papo público, por padrão. Além disso, o cartão recomendado usado é movido para o histórico.

7. A seguir estão as outras ações secundárias.

Ações secundárias

Ações	Descrição
Enviar no bate-papo privado	Selecione esta ação se o cliente estiver restrito ao artigo e para compartilhar o artigo selecionado de forma privada com um agente interno. 
Copiar Link	Selecione esta ação para copiar o link do artigo selecionado.
Ler artigo	Selecione esta ação para ler o artigo e selecionar uma ação secundária. Você também pode **Leia o artigo em exibição completa** , **Marcar 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.

Ações	Descrição
	como útil , **Sinalizar artigo** , **Enviar no bate-papo privado** e, **Copiar link** .

8. Continue revisando o. Ações recomendadas e aceite-os conforme necessário para resolver os problemas.

Tópicos relacionados

Compartilhar base de conhecimento na orientação de interações de bate-papo

Use a Pesquisa com IA no Ações recomendadas para resolver casos

Como agente, use a Pesquisa com IA no Ações recomendadas para ajudar a resolver problemas do cliente e resolver casos rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço configurável do Customer Service Management**.
2. Abra o registro de atendimento ao cliente.
3. Selecione Ações recomendadasícone ( ) No Painel lateral contextual.
4. Selecione **Pesquisa com IA** guia.
5. Em **Barra de pesquisa** , insira sua consulta de pesquisa.
6. Selecione o ícone Pesquisar ( ) Ou pressione Enter.
   Os resultados da pesquisa com IA ou do Genius ou ambos são exibidos como cartões.
7. **Opcional:** Em **Filtros de pesquisa** campo, selecione uma fonte de pesquisa para filtrar os resultados.
8. Revise o resultado da pesquisa ou os cartões de resultado do Genius e selecione o resultado aplicável selecionando o botão de ação para resolver o problema do cliente.
   O cartão de resultado é movido do **Pesquisa** tab para **Histórico de ações** .
9. **Opcional:** Selecione o f Ícone de pesquisa de exibição de ULL para obter uma exibição detalhada dos resultados da pesquisa na página de pesquisa.
   A tabela a seguir mostra as ações que você pode executar nos resultados da pesquisa na página Pesquisar.

Filtros na página Pesquisar

Ação	Descrição
Filtrar resultados de pesquisa correspondentes a várias fontes	A lista de origens de pesquisa de todos os resultados da pesquisa aparece na seção Origem do módulo Filtros. Você pode filtrar os resultados da pesquisa selecionando várias fontes ao mesmo tempo. O tipo de origem aparece nos resultados da pesquisa. (Optional) Quando uma ou mais origens são selecionadas, todos os aspectos correspondentes a todas essas origens selecionadas aparecem, permitindo que você selecione valores de campo para refinar ainda mais os resultados 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.

Ação	Descrição
	pesquisa. Para obter mais informações sobre filtros de aspecto, consulte a linha a seguir.
Filtrar resultados de pesquisa no nível de aspecto	(Optional) As opções de filtro de aspecto dinâmico permitem refinar os resultados da pesquisa por valor de campo. Os aspectos que aparecem dependem das origens selecionadas. Para expandir ou recolher um aspecto, selecione o símbolo mais (mais) ou - (menos) ao lado do nome. Quando um valor de campo em um aspecto de uma origem é selecionado, as origens restantes são desmarcadas automaticamente e seus respectivos aspectos também desaparecem. Como resultado, você poderá refinar os resultados de pesquisa no nível de aspecto somente para um tipo de origem. Os valores de campo selecionados aparecem em qualquer uma das seguintes seções selecionadas e sua origem correspondente aparece na seção Todos os seguintes selecionados.
Classificar resultados da pesquisa	As seguintes opções estão disponíveis por padrão: ○ Mais relevante: Os registros mais relevantes são exibidos na parte superior. Essa opção é selecionada por padrão. ○ Atualizado (mais antigo): Os registros atualizados menos recentemente aparecem na parte superior. ○ Atualizado (mais recente): Os registros atualizados recentemente aparecem na parte superior.
Remova os filtros aplicados	Remove todos os filtros aplicados quando você seleciona **Limpar tudo** botão.
Oculte a seção Filtros	Oculta a seção de filtros quando você seleciona **Ocultar filtros** botão.
Exiba a seção Filtros	Exibe a seção de filtros quando você seleciona **Mostrar filtros** botão.

Usando Playbooks para Customer Service Management

Os agentes de atendimento ao cliente podem usar playbooks para concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver tipos específicos de casos.

Um playbook fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida de um caso de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um playbook inclui várias fases e cada fase inclui uma ou mais atividades para um agente concluir. Ao usar um playbook, os agentes podem:

- Exiba as fases e as atividades do playbook.
- Selecione uma atividade e execute o trabalho necessário para concluir essa atividade.
- Marque uma atividade como concluída e passe para a próxima atividade ou fase.
- Conclua as fases e atividades necessárias para resolver o caso.

Vários recursos estão disponíveis para os agentes ao usar um playbook, dependendo da configuração do playbook.

Playbooks para tarefas de CSM

Crie um registro usando um playbook	Se um playbook estiver configurado para usar o recurso gerador de registros, os agentes de atendimento ao cliente poderão criar um registro usando uma atividade do playbook.
Filtrar atividades do playbook	Filtre as atividades nas fases do playbook pelo usuário selecionado ou pelo estado da atividade.
Usando o fluxo de atividades no painel lateral contextual	Os agentes de atendimento ao cliente podem acessar o fluxo de atividades no painel lateral contextual para se comunicar com os solicitantes e fazer anotações internas sobre o trabalho realizado em um registro.
Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual	Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir registros dinâmicos relacionados que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook.
Exibição de informações da faixa de opções no painel lateral contextual	Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir informações da faixa de opções no painel lateral contextual, incluindo a visão geral do caso e a linha do tempo, o Cliente 360 e os SLAs.
Adicione uma atividade opcional	Adicione atividades opcionais a diferentes fases em um playbook conforme necessário. Por exemplo, um cliente pode programar um compromisso para visitar um local.
Resumir um caso	Use Now Assist para CSM habilidade de resumo de casos para resumir os detalhes do caso e exibir essas informações no registro do caso.

Tópicos relacionados

Playbooks em Customer Service Management

Configurar Playbooks para Customer Service Management

Crie um registro usando um playbook

Crie um registro usando uma atividade do playbook em vez de um formulário de registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_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

Se um playbook estiver configurado para usar o recurso gerador de registros, os agentes de atendimento ao cliente poderão criar um registro usando uma atividade do playbook. Criar um registro a partir de uma lista ou formulário, ou de uma atividade em outro playbook, abre o playbook e inicia a primeira atividade. Esta atividade orienta um agente durante o processo de criação de registro.

Com configuração adicional, você também pode criar um caso a partir de qualquer um dos seguintes registros que abre um playbook e inicia a primeira atividade:

- Interação
- Caso
- Conta
- Cliente

Para criar casos dessa maneira, a seguinte configuração é necessária:

- Habilite o. **Criar caso** Botão da aplicação Tipos de caso do Atendimento ao cliente para cada um desses registros. Isso permite que os agentes criem um tipo específico de caso.

  Consulte Configurar tipos de caso de atendimento ao cliente Para obter mais informações sobre como usar a configuração assistida do Atendimento ao cliente e a categoria Tipos de caso para configurar ações de IU de tipo de caso.

- Configure o playbook para usar o gerador de registros do playbook.

  Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Gerador de registros do Playbook .

Procedimento

1. Navegue até uma lista ou formulário em Espaço configurável do CSM.
   Por exemplo, navegue até a lista Todos os casos de integração.
2. Selecione **Novo**.
   Se você selecionou **Novo** Na lista Todos os casos de integração, o playbook de integração é aberto e inicia a primeira atividade para coletar informações do cliente.
3. Preencha os campos no primeiro cartão de atividade.
4. Selecione **Continuar**.
   O sistema usa as informações do cliente para criar um caso. O número do caso é adicionado à guia e a primeira atividade na primeira fase do playbook é marcada como concluída. A segunda atividade é realçada como a atividade atual.
5. Colete informações adicionais do cliente, se necessário, e selecione **Salvar** .
6. Continue usando as fases e atividades do playbook para resolver o problema do cliente e concluir o caso.

Filtrar atividades do playbook

Filtre as atividades nas fases do playbook pelo usuário ou estado da atividade selecionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um agente filtra as atividades nas fases do playbook:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As fases que contêm atividades que correspondem às condições do filtro são expandidas automaticamente.
- As atividades que correspondem às condições do filtro são exibidas nas fases expandidas.

Se a atividade atual estiver incluída nos resultados filtrados, ela permanecerá realçada. Se não estiver incluída, a primeira atividade nos resultados filtrados será realçada.

Procedimento

1. Abra um registro de caso que tenha um Playbook associado e selecione **Playbook** guia.
2. Selecione o ícone de filtro (na parte superior do ciclo de vida do playbook para abrir o menu de contexto.
3. Selecione uma ou mais das seguintes opções de filtro:
   - Um usuário no **Atribuído a.** seção.
   - Um estado de atividade no **Estado** seção.
4. Clique fora do menu de contexto para fechar o menu e aplicar o filtro.
5. Para limpar o filtro de atividade do playbook, clique no ícone de filtro e limpe as seleções atuais no menu de contexto.

Tópicos relacionados

Usando o fluxo de atividades no painel lateral contextual

Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual

Exibição de informações da faixa de opções no painel lateral contextual

Adicione uma atividade opcional

Resumir um caso

Crie um registro usando um playbook

Usando o fluxo de atividades no painel lateral contextual

Os agentes de atendimento ao cliente podem acessar o fluxo de atividades no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM.

O fluxo de atividades permite que os agentes se comuniquem com os solicitantes e façam anotações internas sobre o trabalho realizado em um registro. O fluxo de atividades é atualizado quando a atividade atual no playbook é atualizada.

Clique no ícone Fluxo de atividades (no painel lateral contextual para acessar o fluxo de atividades.

Os agentes podem executar as seguintes tarefas no fluxo de atividades.

O que os agentes podem fazer no fluxo de atividades

Tarefa	Descrição
Exibir publicações do caso ou da tarefa do caso	A atividade atual na área de trabalho do playbook determina as informações exibidas no fluxo de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que os agentes podem fazer no fluxo de atividades

Tarefa	Descrição
	Role pelas publicações na seção Atividade para exibir informações de caso ou tarefa. Clique em **Caso** ou **Tarefa** na parte superior do fluxo de atividades para alternar as exibições.
Adicione anotações de trabalho ou comentários	Na seção Compor: **1.** Selecione o tipo de atividade: Anotações de trabalho ou comentários. **2.** Adicione as informações ao campo de texto. **3.** Clique em **Publicar anotações de trabalho** ou **Publicar comentários** . A publicação é adicionada à seção Atividade.
Filtrar publicações	Clique no ícone de filtro ( ) Na parte superior da seção Atividade para exibir as seleções de filtro: • **Tipos de publicação:** Selecione os tipos de publicações a serem exibidas, como anotações de trabalho ou anexos. • **Mudanças de campo:** Selecione campos específicos para exibir informações em publicações somente para esses campos. • **Sinalizado:** Habilite este botão para exibir publicações que foram sinalizadas como importantes. • **Conjuntos de filtros**
Classificar publicações	Clique no ícone Classificar ( ) para classificar as publicações por mais recente para mais antigo ou mais antigo para mais recente.
Expandir e recolher publicações	Clique no ícone Mais opções ( ) para expandir e recolher publicações. • **Expandir todas as publicações** Expande as publicações para exibir detalhes adicionais. • **Recolher todas as publicações** Retorna as publicações ao estado anterior.
Compor e-mails	Envie e-mails do fluxo de atividades sem sair da exibição do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que os agentes podem fazer no fluxo de atividades

Tarefa	Descrição
	Na seção Compor: **1.** Selecione a guia E-mail. Um rascunho de e-mail é aberto e você pode enviar um e-mail. **2.** Escreva seu e-mail e clique em **Enviar e-mail** .

Tópicos relacionados

Filtrar atividades do playbook

Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual

Exibição de informações da faixa de opções no painel lateral contextual

Adicione uma atividade opcional

Resumir um caso

Crie um registro usando um playbook

Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual

Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. Este recurso exibe registros relacionados que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou atividade do playbook.

Os agentes podem exibir, pesquisar e classificar os registros na guia Registros relacionados no painel lateral contextual. Esses registros aparecem na guia Registros relacionados como cartões somente leitura.

A guia Registros relacionados exibe registros relacionados que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook. Os registros exibidos na guia Registros relacionados dependem das seguintes configurações:

- Os contextos e definições de registro relacionados que foram configurados para um registro ou atividade do playbook.
- As permissões de acesso do agente aos dados.

Dependendo da configuração do registro relacionado para o registro de origem ou atividade do playbook, os agentes podem ver os seguintes tipos de registros relacionados:

- ANS
- E-mails
- Escalações para o caso ou cliente (conta e contato ou consumidor).
- Bloqueado Por
- Produtos Vendidos
- Itens-base de instalação
- Contratos 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.

- Direitos ativos
- Informações de tratamento especial
- Tarefas

O que os agentes podem fazer em Registros relacionados

Tarefa	Etapas
Exiba registros relacionados no painel lateral contextual	Selecione a guia Registros relacionados ( ) Para exibir a lista Registros relacionados. Registros relacionados aparecem na lista em formato de cartão. O conjunto inicial de registros exibidos na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado. Os registros exibidos podem ser alterados usando o filtro localizado na parte superior da lista.
Selecione o tipo de registro relacionado a ser exibido	Use o filtro na parte superior da lista Registros relacionados para selecionar o tipo de registros relacionados a serem exibidos. Os agentes também podem usar o filtro para ver a seleção atual. **1.** Clique no ícone Filtro ( ). **2.** Selecione um tipo de registro no menu suspenso. O menu suspenso inclui as listas relacionadas que foram configuradas para o registro primário.
PESQUISE a lista de registros relacionados	Use o campo de pesquisa na parte superior da lista Registros relacionados para executar uma pesquisa de texto. Os registros que correspondem ao texto de pesquisa são realçados. **1.** Insira o texto de pesquisa no campo de pesquisa na parte superior da lista Registros relacionados. **2.** Selecione o ícone de pesquisa. Se o campo de pesquisa estiver esmaecido, a pesquisa não estará disponível para o tipo selecionado de registros relacionados.
Abra um registro relacionado em uma subguia	Selecione um cartão na lista Registros relacionados para abrir o registro em uma subguia no registro primário. Na subguia, o agente pode exibir os detalhes do registro e executar as ações disponíveis.
Abra a lista de registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia	Selecione o ícone de exibição de lista ( ) para exibir os registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia no registro primário.
Crie um novo registro para a lista relacionada selecionada	Crie um novo registro para o tipo de registro selecionado no momento na lista 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.

O que os agentes podem fazer em Registros relacionados

Tarefa	Etapas
	relacionados. Esta ação abre um novo formulário de registro em uma subguia no registro primário. **1.** Selecione o ícone Criar registro (Na parte superior da lista Registros relacionados. **2.** Preencha os campos no formulário de registro e selecione **Salvar** .

Tópicos relacionados

- Filtrar atividades do playbook
- Usando o fluxo de atividades no painel lateral contextual
- Exibição de informações da faixa de opções no painel lateral contextual
- Adicione uma atividade opcional
- Resumir um caso
- Crie um registro usando um playbook

Exibição de informações da faixa de opções no painel lateral contextual

Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir informações da faixa de opções no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM.

Clique no ícone Informações do registro (no painel lateral contextual para exibir informações da faixa de opções.

Os agentes podem ver as seguintes informações:

- Visão geral do caso: Exibe uma visão geral dos detalhes do caso, incluindo a prioridade e o estado do caso.
- Cliente 360: Exibe informações do cliente, como o nome do contato ou do consumidor, endereço de e-mail e números de telefone.
- Linha do tempo: Exibe um resumo cronológico das atividades do caso, incluindo mudanças de estado do caso e interações entre o agente e o cliente. Também mostra quanto tempo o agente e o cliente gastaram no caso.
- ANS: Exibe ANS ativos para o caso, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações.

Tópicos relacionados

- Filtrar atividades do playbook
- Usando o fluxo de atividades no painel lateral contextual
- Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual
- Adicione uma atividade opcional
- Resumir um caso
- Crie um registro usando um playbook

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione uma atividade opcional

Adicione atividades opcionais a diferentes fases em um playbook. Embora os processos do cliente sigam uma determinada estrutura, tarefas opcionais podem ser necessárias em alguns casos. Por exemplo, um cliente pode programar um compromisso para visitar um local.

Antes de Iniciar

Este recurso deve ser configurado por um administrador. Se atividades opcionais não estiverem configuradas para um playbook, o **Adicionar atividade** o item de menu não está disponível. Para obter mais informações, consulte Configurar a fase do playbook e a visibilidade da atividade.

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar algumas atividades opcionais a qualquer fase, enquanto pode adicionar outras apenas a uma única fase. Não é possível inserir uma atividade opcional como a primeira atividade em uma fase ou entre duas atividades concluídas. Uma atividade opcional de solicitação de aprovação é compatível somente com um caso de uso business-to-business (B2B).

Um agente ou executante pode inserir uma atividade opcional de solicitação de aprovação durante uma##execução de playbook em variantes de página baseada em processo para o tipo de caso de reclamação (na fase de triagem e pesquisa) ou tipo de caso de integração (na fase de due diligence).

Procedimento

1. Abra um playbook em **Espaço configurável do CSM** .
2. Selecione o menu Mais ações para encontrar uma fase.
3. Selecione **Adicionar atividade** .
   Adicionar atividade não será exibido se nenhuma atividade opcional estiver disponível nesta fase.
4. No local em que você deseja adicionar a atividade ao playbook, selecione **Adicione a atividade aqui** .
   No modal que é aberto, você pode ver os espaços reservados onde pode inserir uma atividade.
5. Selecione a atividade que você deseja adicionar ao playbook.
6. Clique em **Done** (Concluído).

Resumir um caso

Permita que seus agentes resumam os detalhes do caso e exibam essas informações no registro do caso usando Now Assist para CSM habilidade de resumo de casos.

Visão geral

A habilidade de resumo de casos ajuda os agentes a se informar rapidamente sobre os casos de atendimento ao cliente. Com esta habilidade, os agentes podem:

- Gere rapidamente os resumos dos casos de atendimento ao cliente para entender o contexto do caso.
- Forneça um resumo das ações realizadas e os detalhes da resolução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerando um resumo de caso

Os agentes podem usar a habilidade Resumo de caso para gerar um resumo de caso que inclua informações dos seguintes campos de registro de caso:

- Descrição resumida
- Descrição
- Prioridade
- Estado

O resumo também inclui informações do fluxo de atividades do caso. Os agentes geram um resumo de caso usando o resumo de caso por Now Assist componente no registro de caso em Espaço configurável do CSM.

Nota:
O componente de resumo de caso aparece abaixo do seletor de atividades do playbook no painel lateral nas páginas baseadas em processo e aparece acima do fluxo de atividades no CSM página de registro padrão.

Resumo do caso por Now Assist componente

Em Espaço configurável do CSM, Os agentes usam o resumo do caso por Now Assist componente para gerar um resumo. O componente de resumo do caso é recolhido por padrão. Quando um agente gera um resumo de caso selecionando **Resumir** , o componente é expandido para exibir as informações resumidas, incluindo uma descrição do problema, as ações realizadas e as próximas etapas. Para resumos mais longos, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o conteúdo. Depois de gerar um resumo, o agente pode:

- Revise as informações resumidas e edite conforme necessário.
- Forneça feedback sobre o resumo gerado.
- Adicione as informações resumidas às anotações de trabalho do caso.
- Copie as informações resumidas para a área de transferência.

Gestão de agentes

Gerencie agentes com eficácia para oferecer um atendimento ao cliente excepcional. Recrute, treine e monitore seu desempenho continuamente. Ofereça suporte aos agentes de atendimento ao cliente de forma consistente. Equipá-los e motivá-los bem para aumentar a satisfação do cliente e a eficiência operacional.

Gestão de agentes para atendimento ao cliente

Registro de tempo para Customer Service Management	Registrar o tempo trabalhado em casos e tarefas de caso. Entradas de tempo trabalhado geram automaticamente registros de horas e planilhas de horas para aprovação do gerente.
Otimização da força de trabalho para Espaço do agente CSM	Gerencie seu perfil e programação usando o Espaço do agente. Use coaching para revisar e concluir o treinamento atribuído.
Atribua um caso do workbench de atribuição	Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem atribuir um caso a um agente do workbench 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.

Gestão de agentes para atendimento ao cliente

Gerenciar anotações de tratamento especial	Gerenciar anotações de tratamento especial é um componente crítico do Customer Service Management. Essas anotações fornecem informações essenciais para os agentes de atendimento ao cliente sobre as necessidades e preferências específicas de clientes individuais, garantindo que um serviço personalizado e atencioso seja fornecido de forma consistente. Ao gerenciar com eficácia anotações de tratamento especial, as organizações podem aprimorar a experiência do cliente, criar relacionamentos mais fortes e resolver problemas com mais eficiência.
Exibir membros da equipe atribuídos a uma conta	Exiba os membros da equipe de uma conta específica.
Adicione um agente ao grupo de atribuição de suporte de bate-papo	Os agentes devem ser adicionados ao grupo de atribuição de suporte de bate-papo antes de receber solicitações de bate-papo. Este grupo de atribuição é usado pelo Customer Service Management canal de comunicação de bate-papo para rotear solicitações de bate-papo.
Aprovar um contrato de serviço	Aprovar um contrato de serviço para uma conta de cliente.
Tarefas do gerente do provedor de serviços terceirizado	Gerencie várias tarefas como gerente de provedor de serviços terceirizados (OSP), incluindo integração de agentes de provedor de serviços terceirizados, exibição de casos não atribuídos e atribuição de casos a grupos ou agentes sob sua supervisão.

Registro de tempo para Customer Service Management

Registrar o tempo trabalhado em casos e tarefas de caso. Entradas de tempo trabalhado geram automaticamente registros de horas e planilhas de horas para aprovação do gerente.

Os agentes de atendimento ao cliente (usuários com a função sn_customerservice_agent) podem registrar o tempo trabalhado em atividades relacionadas ao caso, criar registros de horas e planilhas de horas e enviar para aprovação. Os gerentes podem aprovar planilhas de horas, definir taxas de custo para diferentes tipos de atividades e converter em linhas de despesa.

O recurso de registro de tempo estende a funcionalidade do Gestão de registro de horas aplicação para Customer Service Management. Os agentes podem registrar o tempo trabalhado em casos e tarefas diretamente do formulário Caso ou Tarefa de Caso e o tempo gasto em outras atividades, como reuniões ou treinamento, no formulário Tempo trabalhado. As entradas de tempo trabalhado criam automaticamente registros de horas para cada tarefa e 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 Customer Service Management. Os gerentes de atendimento ao cliente podem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

criar tabelas de valores de mão de obra, que definem diferentes taxas de custo para diferentes atividades. Uso de planilhas de horas tabelas de valores de mão de obra determinar custos e gerar linhas de despesa.

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.

Plug-in de gravação de tempo

O recurso de registro de tempo requer Customer Service Management Plug-in (com.sn_customerservice) e o plug-in Time Recording for Customer Service (com.snc.csm_time_recording).

Funções de usuário

O recurso de registro de tempo adiciona as seguintes funções.

Registro de tempo de funções de usuário

Função	Descrição
Usuário do registro de horas [registro de horas_user]	Registrar o tempo trabalhado em casos e tarefas. Exiba, modifique e exclua entradas de tempo trabalhado em registros de horas e envie planilhas de horas para aprovação. Os usuários com a função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) herdam a função timecard_user. 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]	Revise, aprove e rejeite planilhas de horas para agentes de atendimento ao cliente. Os usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) herdam as funções de registro de horas_admin, registro de horas_approver e registro de horas_manager. Esta função restringe o acesso às planilhas de horas, registros de horas e registros 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.

Registro de tempo de funções de usuário

Função	Descrição
	tempo trabalhado criados pelos agentes nos grupos atribuídos de um gerente.

Propriedades do sistema

O recurso de registro de tempo adiciona as seguintes propriedades.

Propriedades do sistema de registro de tempo

Propriedade	Descrição
.snc.time_card.time_worked	Habilita o recurso de registro de tempo para Customer Service Management. A configuração padrão é **falso** . **Nota:** Esta propriedade foi substituída por **Preenchimento automático do registro de horas com entradas de tempo trabalhado** Campo no formulário Política de planilha de horas. Quando este campo está habilitado, o registro de horas do usuário é preenchido automaticamente com as informações de suas entradas de tempo trabalhado.
com.snc.time_card.default_rate	A taxa por hora padrão usada ao processar registros de horas se uma taxa de uma tabela de valores de mão de obra não estiver disponível.

Política de planilha de horas

O recurso de registro de tempo usa **Política de planilha de horas padrão** .

Para usuários com a função sn_customerservice_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 de planilha de horas controla essa funcionalidade. O administrador do sistema pode desabilitar a criação automática de registros de horas para um usuário específico com a função sn_customerservice_agent criando uma política de planilha de horas separada para esse usuário.

Tabelas de valores de mão de obra

O recurso de registro de tempo fornece uma tabela de valores de mão de obra: **Tabela de valores CSM (padrão)** .

Se necessário, os administradores do sistema podem criar tabelas de valores de mão de obra adicionais. Navegar até **Custo** > **Custos** > **Tabelas de valores de mão de obra** e clique em **Novo** para criar uma tabela 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.

Registre o tempo trabalhado para um caso ou atividade

Os agentes de atendimento ao cliente podem registrar o tempo trabalhado em um caso ou tarefa de caso, bem como o tempo gasto em outras atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes podem registrar o tempo trabalhado em um caso ou tarefa de caso. O tempo trabalhado pode ser registrado independentemente do estado do caso ou da tarefa.
Os agentes também podem registrar o tempo trabalhado no módulo Planilhas de horas navegando até **Planilhas de horas** > **Tempo de Registro** > **Meu tempo funcionou.**

Quando um agente cria um registro de tempo trabalhado, um registro de horas e uma planilha de horas são criados automaticamente para a semana com base na data de trabalho. O registro de horas é criado para a tarefa e o tipo de categoria. 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 a partir de um formulário de Caso ou de Tarefa de Caso.

Opção	Descrição
Interface da plataforma	Navegue até um caso ou tarefa e selecione **Hora do registro** .
Espaço do agente	Navegue até um caso ou tarefa, selecione o ícone Mais ações de IU (•••) e selecione **Hora do registro** .

   Esta ação abre um formulário de tempo trabalhado com **Tarefa** e. **Usuário** campos já preenchidos.

2. Para registrar o tempo trabalhado no módulo Planilhas de horas.

   a. Navegar até **Planilhas de horas** > **Tempo de Registro** > **Meu Tempo Trabalhado** e selecione **Novo** .
   Esta ação abre um formulário de tempo trabalhado com **Usuário** campo já preenchido.

   b. Selecione um número de tarefa em **Tarefa** campo.

3. Selecione **Data de trabalho** .
4. Selecione um **Categoria** para o momento em que está sendo registrado.
5. Preencha **Tempo trabalhado** .
6. Forneça todas as informações adicionais no **Comentários** campo.
7. Selecione uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Interface da plataforma	Selecione **Enviar**.
Espaço do agente	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.

O formulário Tempo trabalhado é salvo e adicionado às seguintes listas:

- . **Tempo trabalhado** Lista relacionada no formulário Caso ou Tarefa de Caso.
- . **Registros de horas** Lista relacionada no formulário Planilha de horas atual.
- A lista de tempo trabalhado no módulo Planilhas de horas.

Se esta entrada for a entrada trabalhada pela primeira vez para a categoria selecionada, um registro de horas será criado para essa categoria. Se já existir um registro de horas para a categoria, o registro de tempo trabalhado será adicionado a esse cartão.

Revise o tempo trabalhado para um caso ou atividade

Os agentes de atendimento ao cliente podem revisar o tempo trabalhado em casos e tarefas de caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. **Tempo trabalhado** A lista relacionada no formulário Caso e Tarefa do Caso exibe os registros de tempo trabalhado que foram criados para o caso ou tarefa. Nesta lista relacionada, os agentes podem revisar o tempo registrado, adicionar novos registros de tempo trabalhado e também excluir registros.

Procedimento

1. Navegue até o caso desejado ou a tarefa do caso.
2. Vá para **Tempo trabalhado** lista relacionada.
3. Para exibir um registro de tempo trabalhado, clique em **Comentários** para esse registro.

Modifique ou exclua entradas de tempo trabalhado para casos ou atividades

Os agentes podem modificar e excluir entradas de tempo trabalhado existentes e criar novas entradas após a aprovação de uma planilha de horas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um agente pode modificar ou excluir entradas de tempo trabalhado para uma planilha de horas aprovada. Todas as mudanças nessas entradas atualizam os registros de horas existentes, cria novos registros de horas, se necessário, e gera uma planilha de horas atualizada.

Nota:
Não edite registros de horas manualmente. Edite as entradas originais de tempo trabalhado, que geram registros de horas e planilhas de horas atualizadas.

Procedimento

1. Para modificar ou excluir uma entrada de tempo trabalhado:
   - Navegue até o caso desejado ou a tarefa de caso, selecione **Tempo trabalhado** e selecione a entrada desejada.
   - Navegar até **Planilhas de horas** > **Meu Tempo Trabalhado** e selecione a entrada desejada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Para modificar a entrada, altere os campos desejados e selecione **Atualização** .
3. Para excluir a entrada, selecione **Excluir** .

Revise um registro de horas

Os agentes de atendimento ao cliente podem revisar registros de horas criados a partir de registros de tempo trabalhado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. **Tempo trabalhado** A lista relacionada no formulário Caso e Tarefa do Caso exibe os registros de tempo trabalhado que foram criados para o caso ou tarefa. Esta lista também exibe os registros de horas criados a partir dos registros de tempo trabalhado.

Procedimento

1. Navegue até o caso desejado ou a tarefa do caso.
2. Vá para **Tempo trabalhado** lista relacionada.
3. Para exibir um registro de horas, clique em **Registro de horas** para esse registro.
   O registro de horas fornece um detalhamento do tempo trabalhado para este caso ou tarefa de caso por dia.

Revise e envie uma planilha de horas para um agente de atendimento ao cliente

Os agentes podem revisar e enviar planilhas de horas para aprovação dos gerentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_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 relacionada.
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. O estado dos registros de horas associados também muda para **Enviado** .

Revise e aprove planilhas de horas para agentes de atendimento ao cliente

Os gerentes podem revisar registros de horas e planilhas de horas dos agentes em seus grupos de atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma planilha de horas é aprovada, os registros de horas são processados e usados para criar linhas de despesa que fazem referência aos cartões de valores de mão de obra definidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **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 ações disponíveis.

Opção	Descrição
Aprovar	O estado da planilha de horas e dos registros de horas associados muda para **Processado** e esses registros se tornam somente leitura.
Rejeitar	O estado da planilha de horas e dos registros de horas associados muda para **Rejeitado** . O agente de atendimento ao cliente pode modificar a planilha de horas e enviar novamente para aprovação.

Revise as linhas de despesa criadas a partir de registros de horas

Revise as linhas de despesa criadas a partir dos registros de horas e planilhas de horas enviadas pelos agentes de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Financial_mgmt_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Custo** > **Custos** > **Linhas de gasto**.
2. Selecione a despesa desejada na lista Linhas de despesa e exiba os detalhes.

Otimização da força de trabalho para Espaço do agente CSM

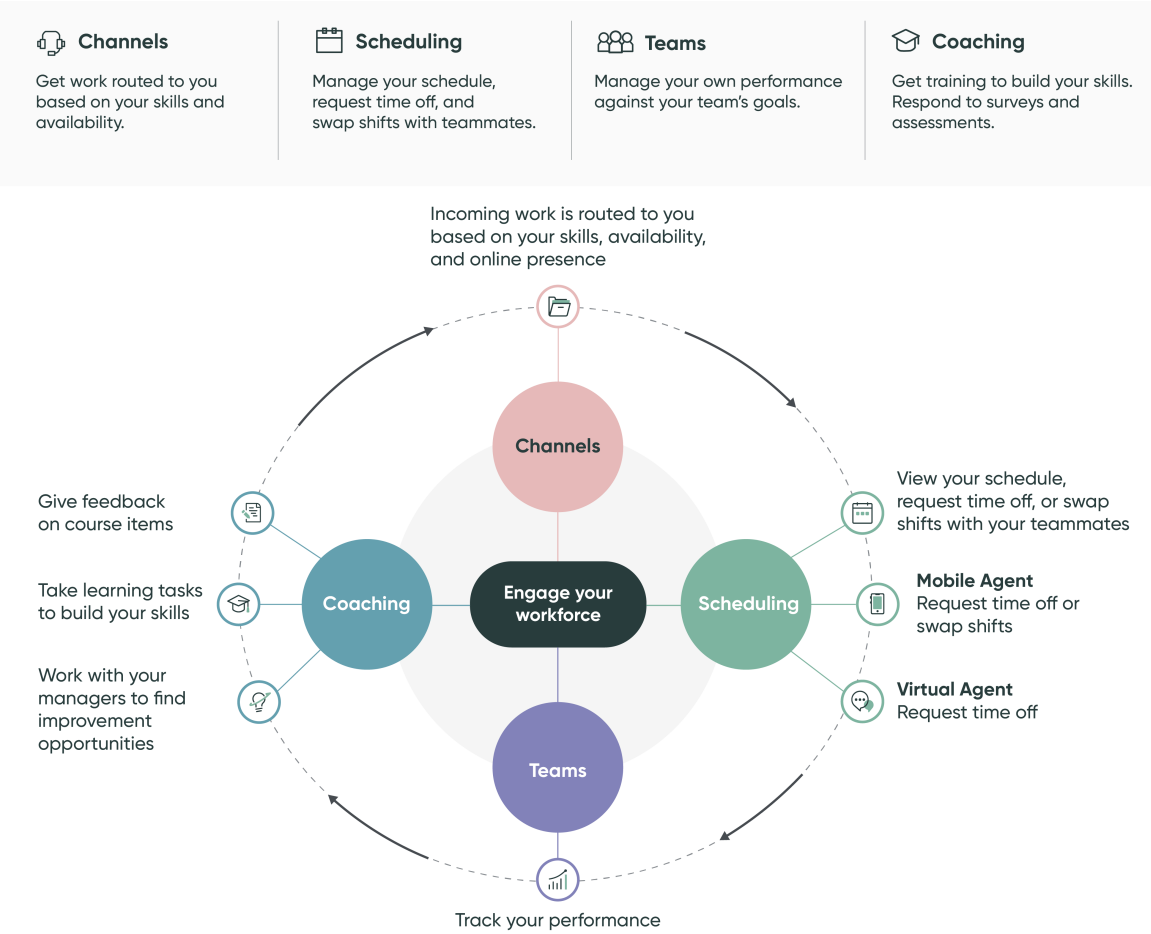
Gerencie seu perfil e programação usando o Espaço do agente. Use coaching para revisar e concluir o treinamento atribuído.

Importante:
Para acessar a próxima geração da aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, faça a transição para a aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente que está disponível na ServiceNow Store. Agora, você pode configurar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente usando o UI Builder . Para obter mais informações, consulte, Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A imagem abaixo exibe o fluxo de trabalho do agente entre os diferentes módulos do Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.



. Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente os recursos podem ser acessados quando o administrador ativa o plug-in (com.snc.wfo_csm). Este plug-in ativa plug-ins relacionados que permitem que os agentes usem as aplicações Gestão de canais, Programação, Coaching e Teams na Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente.

Acesse seu perfil de Espaço do agente do CSM

Rastreie e monitore o status em tempo real do seu trabalho acessando seu perfil em Espaço do agente do CSM. Você pode rastrear informações como quantos casos e interações você fechou e quantos você está trabalhando ativamente. Você também pode exibir as funções e os grupos aos quais você pertence, além de ver informações sobre seu gerente e colegas de equipe.

Antes de Iniciar

Importante:
Para acessar a próxima geração da aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, faça a transição para a aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente que está disponível na ServiceNow Store. Agora, você pode configurar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente usando o UI Builder . Para obter mais informações, consulte, Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente .

Função necessária: sn_wfo_csm.employee

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Acesse seu perfil para analisar informações 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.

- Principais indicadores de desempenho mais importantes para você.
- Treinamento pendente que foi atribuído a você e quando ele expira.
- Os canais de serviço aos quais você está atribuído e sua utilização atual.
- Habilidades e níveis de habilidade usadas atualmente, e as lacunas de habilidade que você pode querer resolver.
- Próximo descanso remunerado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique no ícone Listas.

Gerencie sua programação no Espaço do agente do CSM

PESQUISE sua programação, solicite folga ou troque seu turno com seus colegas usando o calendário no Espaço do agente do CSM. Se você pode trabalhar durante o turno solicitado, também pode aprovar o pedido de troca de turno de seu colega.

Antes de Iniciar

Importante:
Para acessar a próxima geração da aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, faça a transição para a aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente que está disponível na ServiceNow Store. Agora, você pode configurar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente usando o UI Builder . Para obter mais informações, consulte, Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente .

Função necessária: sn_shift_planning.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode trocar turnos com os agentes que estão dentro do seu grupo de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique no ícone Calendário.

   Você pode acessar sua programação no **Meu calendário** guia. Se você quiser ver uma lista de todos os agentes em seus grupos de atribuição e seus cronogramas, clique em **Calendário da equipe** guia.

   Para exibir sua programação ou a programação de outro agente, você pode:

   - Exiba sua programação clicando na guia **Meu calendário**. Em seguida, use o menu de lista para selecionar a programação que você deseja exibir por dia, semana ou mês.
   - Visualize a programação de outro agente clicando na guia **Calendário da equipe**. Em seguida, clique na programação de um agente para ver os horários de trabalho e pausa desse agente por dia, semana, ou mês .

     Selecione uma das seguintes opções no menu suspenso:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibições de calendário na guia Calendário da equipe

Exibição de calendário	Descrição
Dia	O calendário por hora do dia atual é exibido. No menu suspenso do calendário, selecione uma data para exibir a programação do respectivo dia.
Semana	O calendário da semana atual é exibido. No menu suspenso do calendário, selecione uma data para exibir a programação semanal que contém a data selecionada.
Mês	O calendário do mês atual é exibido, que inclui a semana atual e as próximas três semanas (28 dias) em uma única exibição. No menu suspenso do calendário, selecione uma data para exibir o calendário do respectivo mês.

Selecione **Hoje** botão para exibir o dia atual.

3. Fazer uma solicitação.

Você pode se comunicar com outros agentes usando Bate-papo do Connect ou o fluxo de atividades no registro para se certificar de que eles gostariam de trocar o turno solicitado com você.

Bate-papo do Connect e opções de solicitação de fluxo de atividades

Para	Faça o seguinte
Solicitar uma troca de turno	**a.** Clique em **Solicitar troca de turno** . **b.** No menu Turno do seu turno, selecione o turno que você deseja trocar com outro agente. **c.** Em **Agente** campo do turno solicitado, selecione o agente com o qual você deseja trocar. **d.** No menu Turno do turno solicitado, selecione o turno do agente com o qual deseja trocar. **e.** Clique em **Enviar**.
Solicitar uma folga	**a.** Clique em **Solicitar folga** . **b.** Em **Hora de início** insira a hora em que você deseja que a folga comece. **c.** Em **Hora de término** insira a hora em que você deseja que a folga termine **d.** Clique em **Enviar**.

- A solicitação de troca de turno passa para a fila de aprovação do agente com o qual você solicitou a troca.
- A solicitação de folga é movida para a fila de aprovação do seu gerente direto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 e registrar o horário de entrada e saída do seu turno de trabalho

Registrar e registrar a hora de entrada e saída de seus turnos de trabalho usando o Espaço do agente CSM. Você pode rastrear seus detalhes, como presença no tempo e resumo do tempo trabalhado, para saber o quão perto você está aderindo aos seus cronogramas.

Antes de Iniciar

Importante:
Para acessar a próxima geração da aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, faça a transição para a aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente que está disponível na ServiceNow Store. Agora, você pode configurar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente usando o UI Builder . Para obter mais informações, consulte, Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente .

Função necessária: sn_shift_planning.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O evento de registro de entrada é gerado quando você faz login ou define seu status como **Disponível** No Espaço do agente do CSM. O evento de saída de hora é gerado quando você faz logout do Espaço do agente do CSM ou define seu status como **Off-line** ou **Pausa** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique no ícone Caixa de entrada.
   - Para bater o ponto de entrada no seu turno, defina seu status como **Disponível**.
   - Para bater o ponto de saída do seu turno, defina seu status como **Offline** ou **Pausa**.

Resultado

Você pode visualizar seu tempo de presença e sua adesão em **Listas** > **Adesão à programação** > listas **Tempo de presença** e **Resumo do tempo trabalhado**.

Aprovar ou rejeitar uma troca de turno do Espaço do agente do CSM

Você pode aprovar uma troca de turno solicitada por seu colega se estiver disponível para trabalhar nesse período de tempo. Você pode rejeitá-lo se não conseguir trabalhar.

Antes de Iniciar

Importante:
Para acessar a próxima geração da aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, faça a transição para a aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente que está disponível na ServiceNow Store. Agora, você pode configurar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente usando o UI Builder . Para obter mais informações, consulte, Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente .

Função necessária: sn_shift_planning.agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique no ícone Listas.
3. Ir para **Aprovações** > **Minhas aprovações**.
4. Selecione a solicitação que você deseja aprovar ou rejeitar.
5. Revise os detalhes da solicitação de troca de turno e siga um destes procedimentos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a solicitação, clique em **Aprovar**.
- Para rejeitar a solicitação, clique em **Rejeitar**.

Se você aprovar uma troca de turno, a aplicação moverá a solicitação para a fila de aprovação do seu gerente. Para obter mais informações, consulte Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Atribua um caso do workbench de atribuição

Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem atribuir um caso a um agente do workbench de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
O recurso Localizar agentes está disponível somente no ambiente clássico.

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione o ícone Localizar agentes (ao lado de **Atribuído a.** campo para abrir o workbench de atribuição.
   Se o caso tiver um **Grupo de atribuição** , os agentes desse grupo são listados no workbench. Se o caso não tiver um grupo atribuído, nenhum agente será exibido.

   Nota:
   O estado do registro atual determina a disponibilidade do ícone Localizar agentes. O ícone está disponível para registros no **Aberto** , **Aguardando** e **Cancelado** e se o usuário tem acesso de gravação para **Atribuído a.** campo. O ícone não está disponível para registros no **Novo** ou **Encerrado** ou quando **Atribuído a.** o campo é somente leitura para o usuário atual.

3. **Opcional:** Selecione um grupo de atribuição no **Grupo** lista.
   A lista de agentes é atualizada com base no grupo selecionado.
4. **Opcional:** Adicionar ou remover habilidades do **Habilidades** lista.
   As habilidades selecionadas aparecem em uma lista abaixo deste campo. . **Habilidades correspondentes** a coluna é atualizada para refletir as habilidades selecionadas.

   Nota:
   As habilidades obrigatórias não podem ser alteradas.

5. **Opcional:** Classifique os agentes selecionando o cabeçalho da coluna para os critérios de correspondência desejados.
6. Marque um agente habilitando a caixa de seleção pelo nome do agente e selecione **Atribuir** .
   O workbench de atribuição é fechado e o nome do agente selecionado aparece em **Atribuído a.** Campo no formulário Caso.
7. Selecione **Atualização** para salvar a atribuição de agente.

Tópicos relacionados

Visão geral do workbench 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.

Gerenciar anotações de tratamento especial

Obtenha informações críticas sobre clientes específicos e capacite os agentes a fornecer um serviço personalizado e eficiente com anotações de tratamento especiais.

Use a aplicação Anotações de tratamento especial para gerar anotações que destacam informações cruciais sobre registros individuais, como registros de caso ou de conta, garantindo que os usuários estejam bem informados. Para obter mais informações, consulte Informações de tratamento especial

Gerenciar anotações de tratamento especial

Criar nota de manipulação especial	Crie uma nota de tratamento especial para um registro, como um caso de atendimento ao cliente.
Atualize uma nota de tratamento especial	Atualize uma nota de tratamento especial para um registro.
Exclua uma nota de tratamento especial	Exclua uma nota de tratamento especial para um registro.
Exclua uma anotação de tratamento especial de um formulário	Exclua uma nota de tratamento especial para um registro da lista Notas de tratamento especial no formulário.

Criar nota de manipulação especial

Crie uma nota de tratamento especial para um registro, como um caso de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shn.admin ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use anotações de tratamento especial para destacar informações importantes sobre registros individuais, como um caso ou registro de conta.

Você pode criar notas de tratamento especial no módulo Notas de tratamento especial no navegador de aplicações ou a partir de um registro que foi configurado para usar notas de tratamento especial.

Importante:
Embora esse recurso forneça a flexibilidade para criar condições complexas, é recomendável que você mantenha a configuração simples e use a referência com pontos com moderação. Criar condições complexas para anotações de tratamento especial pode afetar o tempo de carregamento.

Procedimento

1. Execute uma das seguintes ações:
   - **Espaço configurável do CSM** : Navegue até o formulário desejado, selecione o menu Mais ações no cabeçalho do registro e selecione **Notas de tratamento especial** .
   - **IU principal** : Navegue até o formulário desejado e selecione **Criar anotações de tratamento especial** link relacionado. Você pode encontrar esses links na seção Links relacionados na parte inferior do formulário.
   - Navegar até **Tudo** > **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial** e selecione **Novo** No cabeçalho do formulário da lista Notas de tratamento especial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Preencha os campos, conforme necessário.

Campos do formulário Anotações de tratamento especial

Campo	Descrição
Descrição Resumida	Uma breve descrição da anotação que é exibida na lista Notas de tratamento especial.
Mensagem	O conteúdo detalhado da anotação.
Exibir como alerta pop-up	Exibe esta anotação na janela pop-up Notas de tratamento especial.
Tipo	O tipo de observação de tratamento especial: ○ **Padrão** : Crie uma anotação para um registro específico, que você seleciona em **Registro relacionado** campo. ○ **Condicional** : Crie uma anotação para vários registros que atendam a determinadas condições. Selecione um **Nome da tabela** e, em seguida, criar **Condições** .
Prioridade	A prioridade da nota: ○ 1-Crítico ○ 2-Alto ○ 3-Moderado ○ 4-Baixo
Status	O status da nota de tratamento especial: ○ **1-Ativo** : A anotação está ativa e aparece na lista Anotações ou na janela pop-up. ○ **2-Inativo** : A anotação está inativa e não aparece na lista Anotações ou na janela pop-up. As anotações inativas são removidas da lista Anotações, mas podem ser vistas navegando até **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**. ○ **3-Expirado** : A anotação atingiu a data de expiração.
Imediatamente vigente	Marque a caixa para tornar as anotações especiais efetivas imediatamente. O status é definido como **1 -Ativo** . Desmarque esta caixa de seleção para exibir **Vigente em** campo.
Vigente a partir de	A data em que as anotações especiais entram em vigor. Insira uma data para as anotações especiais entrarem em vigor e clique em **Atualização** . O status é definido como **2 - Inativo** até que a data seja atingida.
Vence em	A data em que a anotação expira. Selecione uma data no calendário e clique em **Salvar** . . **Desativar anotações de tratamento especial** o trabalho agendado é executado diariamente à meia-noite e verifica todos os alertas 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.

Campo	Descrição
	Se as anotações tiverem atingido a data de vencimento, o status será definido como **Expirado** . . **Desativar anotações de tratamento especial** o trabalho agendado também verifica o. **Vigente em** campo. Se o status for ativo ou inativo e a data de vencimento tiver sido atingida, ele definirá o status como **Expirado** . Se o status for inativo e a data de efetivação em tiver sido atingida, ele definirá o status como **Ativo** .
Registro relacionado	O registro para o qual esta anotação é criada. Este campo aparece quando você seleciona **Padrão** em **Tipo** campo. Se você acessar este formulário do **Criar anotações de tratamento especial** link relacionado, o número do registro é preenchido automaticamente. Para selecionar um registro, selecione um **Nome da tabela** e um **Documento** na janela pop-up. As tabelas disponíveis para seleção foram configuradas para usar anotações de tratamento especial.
Nome da tabela	A tabela que armazena a entidade para a qual a anotação está sendo criada. Este campo aparece quando você seleciona **Condicional** em **Tipo** campo. O padrão é a primeira tabela que foi configurada para usar notas de tratamento especial. Depois de selecionar uma tabela, um link será exibido com o número de registros correspondentes. Este link é atualizado depois que você seleciona uma ou mais condições. Clique no link para exibir esses registros em uma lista.
Condições	Este campo aparece quando você seleciona **Condicional** em **Tipo** campo. Use os botões neste campo para criar uma ou mais condições na tabela selecionada. Uma condição é composta por um campo selecionado, um operador e um valor. Adicione condições usando **E.** e. **OU** botões. Exclua condições clicando em **Excluir** botão à direita de uma condição.

3. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Informações de tratamento especial

Atualize uma nota de tratamento especial

Atualize uma nota de tratamento especial para um registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_shn.editor ou sn_shn.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com a função sn_customerservice_manager podem atualizar uma anotação de tratamento especial para um registro se puderem atualizar um registro para a tabela subjacente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**.
   Você também pode atualizar uma anotação da lista Anotações de tratamento especial em um formulário.
2. Na lista Anotações de tratamento especial, clique na anotação a ser atualizada.
3. Faça as mudanças necessárias nos campos no formulário Anotações de tratamento especial.
4. Clique em **Atualizar**.

Exclua uma nota de tratamento especial

Exclua uma nota de tratamento especial para um registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou sn_shn.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com a função sn_customerservice_manager podem excluir uma anotação de tratamento especial se puderem excluir um registro da tabela subjacente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**.
   Você também pode excluir uma anotação da lista Anotações de tratamento especial em um formulário.
2. Na lista Anotações de tratamento especial, clique na anotação a ser excluída.
3. Clique em **Excluir**.

Tópicos relacionados

Informações de tratamento especial

Exclua uma anotação de tratamento especial de um formulário

Exclua uma anotação de tratamento especial de um formulário

Exclua uma nota de tratamento especial para um registro da lista Notas de tratamento especial no formulário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou sn_shn.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com a função sn_customerservice_manager podem excluir uma anotação de tratamento especial se puderem excluir um registro da tabela subjacente.

Procedimento

1. Navegue até um formulário de entidade.
2. Na lista Anotações de tratamento especial, clique no vermelho **X** à esquerda da anotação desejada.
   Inicialmente, a nota permanece na lista Notas de tratamento especial e o texto da nota é riscado. A anotação é removida da lista depois que o formulário é salvo.
3. Clique em **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.

Tópicos relacionados

Informações de tratamento especial

Exclua uma nota de tratamento especial

Exibir membros da equipe atribuídos a uma conta

Exiba os membros da equipe de uma conta específica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** ou **Parceiros** .
2. Selecione uma conta.
3. Selecione **Membros da equipe da conta** lista relacionada.
   Esta lista exibe os funcionários que foram atribuídos à equipe, bem como suas responsabilidades.

Adicione um agente ao grupo de atribuição de suporte de bate-papo

Os agentes devem ser adicionados ao grupo de atribuição de suporte de bate-papo antes de receber solicitações de bate-papo. Este grupo de atribuição é usado pelo Customer Service Management canal de comunicação de bate-papo para rotear solicitações de bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Atendimento ao cliente** .
3. Na lista relacionada **Membros do grupo**, clique em **Editar**.
4. Selecione os agentes que você deseja que recebam solicitações de bate-papo e mova-os para **Atendimento ao cliente** lista de membros do grupo.
5. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Suporte do Connect

Aprovar um contrato de serviço

Aprovar um contrato de serviço para uma conta de cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Selecione um contrato para revisão na lista Aprovações que tenha um estado de **Solicitado** .
3. Revise os detalhes do contrato no resumo na parte inferior do formulário de aprovação.
4. Adicionar comentários de revisão ao **Comentários** 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. Clique em uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Aprovar	O estado de revisão muda para **Aprovado** Na lista Aprovações.
Rejeitar	O estado de revisão muda para **Rejeitado** Na lista Aprovações. Se você rejeitar um contrato, deverá inserir um motivo de rejeição em **Comentários** campo.

Tarefas do gerente do provedor de serviços terceirizado

Gerencie várias tarefas como gerente de provedor de serviços terceirizados (OSP), incluindo integração de agentes de provedor de serviços terceirizados, exibição de casos não atribuídos e atribuição de casos a grupos ou agentes sob sua supervisão.

Algumas das principais funções que os gerentes de provedores de serviços terceirizados podem executar incluem o seguinte.

Tarefas do gerente do provedor de serviços terceirizado

Integrar um agente do provedor de serviços terceirizado	Um gerente de OSP pode integrar agentes OSP para gerenciar e atender casos.
Atribua um caso a um agente OSP	Como gerente externo do Atendimento ao cliente terceirizado, você pode atribuir um caso a um agente do seu grupo.

Integrar um agente do provedor de serviços terceirizado

Um gerente de Provedor de serviços terceirizado (OSP) pode integrar agentes OSP para gerenciar e atender casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Integrar Agente**.
2. Preencha os campos no formulário do agente ou gerente do Provedor de serviços terceirizado integrado, conforme apropriado.
3. Clique em **Enviar**.

Nota:
Quando a integração estiver concluída, um e-mail de redefinição de senha será enviado para o endereço de e-mail do agente.

Atribua um caso a um agente OSP

Como gerente externo do Atendimento ao cliente terceirizado, você pode atribuir um caso a um agente em seu 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.

Antes de Iniciar

Nota:
Os gerentes externos de atendimento ao cliente terceirizados [sn_csm_ocs.ext_manager] podem executar suas tarefas designadas usando a IU principal, já que os espaços não são compatíveis no momento.

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Não atribuído**.
2. Abra um caso.
3. Insira o nome do agente em **Atribuído a.** e selecione o agente na lista exibida.

   Você também pode clicar no ícone Pesquisar usando lista ( ) e selecione o agente.

   Nota:
   . **Grupo de atribuição** o campo é preenchido previamente com o nome do grupo. A lista de agentes pertencentes a esse grupo é exibida quando você pesquisa.

4. Clique em **Atualizar**.

Gestão de clientes

Melhore o engajamento e a satisfação do cliente gerenciando todas as interações para garantir uma experiência de serviço contínua e eficiente. Simplifique processos, melhore a comunicação e forneça um serviço personalizado.

Gestão de clientes

Usando a gestão de acesso do cliente	Saiba como clientes, usuários colaboradores e agentes de atendimento ao cliente usam a gestão de acesso do cliente.
Como usar o Contratos e direitos do cliente	Saiba como consumidores, gerentes, agentes e administradores usam o. Contratos e direitos do cliente aplicação para gerar contratos de serviço e linhas de contrato para trabalhar nos serviços.
Crie um perfil de mídia social	Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem criar um perfil de mídia social para uma conta, contato ou consumidor.
Crie uma entrada de log de mídia social	Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem criar uma entrada de log de mídia social para um caso.
Usando modelos de dados do cliente para B2B2B2C	Com o modelo B2B2C, as organizações de todos os setores podem configurar facilmente relacionamentos multinível com os clientes e oferecer suporte a clientes empresariais que, por sua vez, oferecem suporte a seus consumidores finais.

Usando a gestão de acesso do cliente

Saiba como clientes, usuários colaboradores e agentes de atendimento ao cliente usam a gestão de acesso 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.

Visão geral da gestão de acesso do cliente

A Gestão de acesso do cliente permite que você ofereça suporte a vários contatos e consumidores em casos e produtos vendidos, fornecendo níveis variados de acesso ao caso. Você também pode adicionar usuários internos adicionais a um caso.

Tópicos relacionados

Restringir o acesso de contato

Adicione partes relacionadas a um caso

Adicionar partes relacionadas a um produto vendido

Adicione partes relacionadas a um caso

Adicione partes relacionadas a um caso para ajudar a fornecer o nível de acesso às partes relacionadas, como contatos ou consumidores em um caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As partes relacionadas e suas responsabilidades atribuídas fazem parte do recurso Gestão de acesso do cliente. A Gestão de acesso do cliente permite que você ofereça suporte a vários contatos e consumidores em casos e produtos vendidos, fornecendo níveis variados de acesso ao caso. Para obter mais informações, consulte Configuração da Gestão de acesso do cliente .

As partes relacionadas que são adicionadas a casos também devem receber a função sn_customerservice.case_authorized_contributor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Tudo**.
2. Selecione o caso em que você deseja adicionar partes relacionadas.
3. Na lista relacionada Partes relacionadas, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de parte relacionada

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de grupo relacionado. O tipo de parte relacionada pode ser um contato, consumidor ou um usuário colaborador. Você pode selecionar na lista de configurações de partes relacionadas para os casos fornecidos com o sistema de base. ○ Contato autorizado ○ Consumidor autorizado ○ Colaborador autorizado ○ Contato listado ○ Consumidor listado
Caso	Número do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem	Especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

5. Selecione **Enviar**.
   As partes relacionadas são adicionadas ao caso.
6. Certifique-se de que o contato ou consumidor selecionado na etapa 4 tenha a função sn_customerservice.case_authorized_contributor atribuída.

Resultado

Depois que as partes relacionadas forem adicionadas ao caso com uma função funcional adequada com responsabilidade de representante autorizado, elas poderão executar as ações a seguir.

- Encerre um caso.
- Atualizar tarefas de caso visíveis para o cliente.
- Adicione comentários e anexos adicionais.
- Aceitar ou rejeitar uma solução.
- Receba notificações sobre atualizações de caso. Para garantir que as partes relacionadas recebam notificações por e-mail, adicione-as à configuração de notificação por e-mail.
  1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
  2. Selecione uma notificação.
  3. Na lista relacionada Quem receberá, selecione o ícone de cadeado ao lado de **Usuários/ grupos em campos** .
  4. Na coluna Disponível, selecione **Usuários de partes relacionadas** e/ou **Consumidores de partes relacionadas** E mova-os para a coluna Selecionado.
  5. Selecione o ícone de cadeado novamente e atualize o registro.
  6. Repita essas etapas para cada uma das notificações desejadas.

Tópicos relacionados

Notificações de atualização de caso

Notificações de atualização de caso

Contatos, consumidores e usuários colaboradores adicionados a um caso com responsabilidade de representante autorizado podem receber todas as notificações por e-mail que também são recebidas pelo contato primário do caso.

Os contatos adicionados como contatos adicionais ao produto vendido com a responsabilidade do representante autorizado podem receber todas as notificações por e-mail recebidas pelo contato primário do caso.

Os consumidores adicionados como consumidor adicional ao produto vendido com a responsabilidade de representante autorizado podem receber todas as notificações por e-mail recebidas pelo consumidor primário do caso.

Os usuários internos adicionados como partes relacionadas ao caso com a responsabilidade de representante autorizado podem receber todas as notificações por e-mail recebidas pelo contato primário ou consumidor do caso.

Para e-mails resolvidos de caso, as partes relacionadas com a responsabilidade do representante autorizado podem aceitar ou rejeitar a solução proposta. As respostas 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.

e-mails de partes relacionadas são tratadas de forma semelhante ao contato primário ou consumidor no caso.

Atribuições de função para representantes autorizados

As partes relacionadas que são adicionadas a casos também devem ser atribuídas a uma das funções de Gestão de acesso do cliente (CAM), como a função sn_customerservice.case_authorized_contributor. Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com o Customer Access Management .

Adição de partes relacionadas às notificações

As partes relacionadas que são adicionadas a casos podem receber notificações sobre atualizações de caso. Para garantir que as partes relacionadas recebam notificações por e-mail, adicione-as à configuração de notificação por e-mail.

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Selecione uma notificação.
3. Na lista relacionada Quem receberá, selecione o ícone de cadeado ao lado de **Usuários/ grupos em campos** .
4. Na coluna Disponível, selecione **Usuários de partes relacionadas** e/ou **Consumidores de partes relacionadas** E mova-os para a coluna Selecionado.
5. Selecione o ícone de cadeado novamente e atualize o registro.
6. Repita essas etapas para cada uma das notificações desejadas.

Adicionar partes relacionadas a um produto vendido

Adicione partes relacionadas a um produto vendido para ajudar a fornecer o nível de acesso às partes relacionadas, como contatos, consumidores ou contas.

Por exemplo, os produtos comprados por um cliente podem ter vários departamentos rastreando o produto, como a equipe financeira rastreando as renovações do produto ou a equipe de operações rastreando a manutenção do produto.

Com a Gestão de acesso do cliente, você pode adicionar várias partes relacionadas e fornecer a elas diferentes níveis de acesso ao produto vendido. Ao adicionar partes relacionadas, você pode selecionar o tipo de parte relacionada e a responsabilidade.

Tarefa	Descrição
Adicione consumidores adicionais para o produto vendido	Adicione consumidores adicionais para o produto vendido e as entidades relacionadas definindo o tipo e a responsabilidade dos consumidores adicionais.
Adicione contatos adicionais para o produto vendido	Adicione contatos adicionais para o produto vendido e as entidades relacionadas definindo o tipo e a responsabilidade dos contatos adicionais.
Adicione contas adicionais para o produto vendido	Adicione contatos adicionais para o produto vendido e as entidades relacionadas definindo o tipo e a responsabilidade de contas ou contatos 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.

Adicione consumidores adicionais para o produto vendido

Adicione consumidores adicionais para seus produtos vendidos business-to-consumer (B2C) ou business-to-consumer (B2B2B2C) definindo o tipo e a responsabilidade dos consumidores adicionais. Depois de adicionar essas informações, os consumidores adicionais podem ter o mesmo acesso ao consumidor associado ao produto vendido e às entidades relacionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin e sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A responsabilidade atribuída ao consumidor adicional associado a um produto vendido obtém acesso ao produto vendido e às entidades relacionadas, que incluem produtos instalados, itens-base de instalação e casos associados a produtos vendidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
2. Selecione o registro desejado ao qual você deseja adicionar consumidores adicionais.
3. Na lista relacionada Consumidores adicionais, selecione **Novo** .
   A partir da versão Utah, a lista relacionada Consumidores adicionais foi descontinuada para novos clientes. Para clientes com upgrade, a lista relacionada Consumidores adicionais continua sendo compatível junto com a lista relacionada Partes relacionadas ao produto vendido.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de Produto vendido ao consumidor

Campo	Descrição
Produto vendido	Produtos e componentes vendidos a um consumidor.
Tipo	Tipo de grupo relacionado. **Nota:** Ao selecionar o tipo de parte relacionada, a responsabilidade padrão mencionada no tipo é adicionada à responsabilidade da parte relacionada.
Cliente	Contato responsável pelo produto vendido.
Responsabilidade	Nível de acesso ao produto vendido e informações relacionadas. O consumidor adicional com responsabilidade de representante autorizado requer a função sn_install_base.sold_product_authorized_consumer para obter acesso ao produto vendido associado e às entidades relacionadas. Para obter detalhes, consulte Funções instaladas com a Gestão de acesso do cliente. **Nota:** . **Responsabilidade** o campo é deixado em branco, os consumidores não podem acessar o produto vendido e o caso associado.
Ordem	Especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências 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.

5. Selecione **Enviar**.
   Consumidores adicionais são adicionados ao produto vendido pelo consumidor.

Resultado

Depois que consumidores adicionais são adicionados ao produto vendido com uma função funcional adequada com responsabilidade de representante autorizado, eles podem executar as ações a seguir.

- Exiba a lista de produtos vendidos e itens-base de instalação associados.
- Crie casos selecionando Produtos vendidos ou bases de instalação.
- Exiba a lista de casos relacionados aos produtos vendidos ou às bases de instalação afetadas.
- Exiba a lista de produtos instalados.
- Casos de acesso associados ao produto vendido.
- Gerencie solicitações do catálogo de serviços do produto vendido.

Nota:

- Ao criar um caso para um produto vendido, você só pode ver consumidores autorizados no produto vendido pelo consumidor.
- Se você escolher alguém como consumidor, só poderá associar os produtos vendidos aos quais eles têm acesso total no caso.

Adicione contatos adicionais para o produto vendido

Adicione contatos adicionais para o produto B2B (contas ou contatos) ou B2B2C vendido definindo o tipo e a responsabilidade. Uma vez adicionados, os contatos adicionais têm o mesmo acesso ao contato associado ao produto vendido e às entidades relacionadas.

Antes de Iniciar

Nota:
Contatos adicionais podem ser habilitados usando **Restringir acesso de contato** campo. Para obter detalhes, consulte Restringir o acesso de contato.

Função necessária: admin e sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A responsabilidade atribuída ao contato adicional associado a um produto vendido obtém acesso ao produto vendido e às entidades relacionadas, que incluem produtos instalados, itens-base de instalação e casos associados a produtos vendidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
2. Selecione o registro desejado ao qual você deseja adicionar contatos adicionais.
3. Na lista relacionada Contatos adicionais, selecione **Novo** .
   A partir da versão Utah, a lista relacionada Contatos adicionais foi descontinuada para novos clientes. Para clientes com upgrade, a lista relacionada Contatos adicionais continua sendo compatível junto com a lista relacionada Partes relacionadas ao produto vendido.
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 de registro de produto vendido do contato

Campo	Descrição
Produto vendido	Produtos e componentes vendidos para uma conta.
Tipo	Tipo de grupo relacionado. **Nota:** Ao selecionar o tipo de parte relacionada, a responsabilidade padrão mencionada no tipo é adicionada à responsabilidade da parte relacionada.
Contato	Contato responsável pelo produto vendido.
Responsabilidade	Nível de acesso ao produto vendido e às informações relacionadas. O contato adicional com responsabilidade de representante autorizado requer a função sn_install_base.sold_product_authorized_contact para obter acesso ao produto vendido associado e às entidades relacionadas. Para obter detalhes, consulte Funções instaladas com a Gestão de acesso do cliente. **Nota:** . **Responsabilidade** o campo for deixado em branco, os contatos não terão acesso ao produto vendido e ao caso associado.
Ordem	Especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

5. Selecione **Enviar**.
   Contatos adicionais podem ser adicionados ao produto vendido B2B.

Nota:
Os contatos adicionados podem ser da mesma conta, conta de parceiro ou de relacionamentos de contato.

Resultado

Depois que contatos adicionais são adicionados ao produto vendido com uma função funcional adequada com responsabilidade de representante autorizado, eles podem executar as ações a seguir.

- Exiba a lista de produtos vendidos e itens-base de instalação associados.
- Crie casos selecionando Produtos vendidos ou bases de instalação.
- Exiba a lista de casos relacionados aos produtos vendidos ou às bases de instalação afetadas.
- Exiba a lista de produtos instalados.
- Casos de acesso associados ao produto vendido.
- Gerencie solicitações do catálogo de serviços do produto vendido.

Nota:

- Ao criar um caso para um produto vendido, você só pode ver contatos autorizados.
- Se você escolher alguém como contato, poderá associar somente os produtos vendidos aos quais eles têm acesso total no caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione contas adicionais para o produto vendido

Adicione contas ou contatos adicionais para seus produtos vendidos business-to-business (B2B) ou business-to-consumer (B2B2B2C) definindo o tipo e a responsabilidade de contas ou contatos adicionais. Depois de adicionar contas como partes relacionadas, todos os contatos associados à conta da parte relacionada poderão acessar o produto vendido.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin e sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A responsabilidade atribuída às contas adicionais associadas a um produto vendido obtém acesso ao produto vendido e às entidades relacionadas, que incluem produtos instalados, itens-base de instalação e casos associados a produtos vendidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
2. Selecione o registro ao qual você deseja adicionar a conta adicional.
3. Na lista relacionada Partes relacionadas ao produto vendido, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de parte relacionada ao produto vendido

Campo	Descrição
Produto vendido	Produtos e componentes que são vendidos para uma conta.
Tipo	Tipo de grupo relacionado. **Nota:** Ao selecionar o tipo de parte relacionada, a responsabilidade padrão mencionada no tipo é adicionada à responsabilidade da parte relacionada.
Conta	Contatos da conta responsável pelo produto vendido.
Responsabilidade	Nível de acesso ao produto vendido e às informações relacionadas. A conta adicional com a responsabilidade de conta autorizada requer a função sn_install_base.sold_product_authorized_contact para obter acesso ao produto vendido associado e às entidades relacionadas. Para obter detalhes, consulte Funções instaladas com a Gestão de acesso do cliente. **Nota:** . **Responsabilidade** deixado em branco, as contas não têm acesso ao produto vendido e ao caso associado.
Ordem	Especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

5. Selecione **Enviar**.
   Você pode adicionar contas adicionais ao produto vendido B2B.

Nota:
As contas adicionadas podem ser da mesma conta, conta de parceiro ou de relacionamentos de 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.

Resultado

Depois que contas adicionais são adicionadas ao produto vendido com responsabilidade de conta autorizada, os contatos dessas contas com a função funcional necessária podem executar as seguintes ações:

- Exiba a lista de produtos vendidos e itens-base de instalação associados.
- Crie casos selecionando Produtos vendidos ou bases de instalação.
- Exiba a lista de casos relacionados aos produtos vendidos ou às bases de instalação afetadas.
- Exiba a lista de produtos instalados.
- Casos de acesso associados ao produto vendido.

Nota:

- Ao criar um caso para um produto vendido, você só pode ver as contas autorizadas no produto vendido da conta.
- Se você escolher uma conta, só poderá associar um produto vendido ao qual tenha acesso total ao caso.

Adicione partes relacionadas a um item-base de instalação

Adicione partes relacionadas a um item-base de instalação no Customer Service Management para que você possa habilitar outra parte para ter acesso a uma base de instalação.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin e sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma parte relacionada à base de instalação é uma lista de contatos, consumidores, colaboradores, membros da organização de serviço, contas, ou organizações de serviço. Você adiciona uma parte relacionada para habilitar o acesso a outra parte que não é o proprietário da base de instalação. As partes relacionadas que você associa a uma base de instalação podem acessar a base de instalação e as entidades relacionadas, incluindo os produtos instalados, os produtos vendidos e os casos associados à base de instalação.

Nota:

Você pode habilitar contatos adicionais usando **Restringir acesso de contato** campo. Para obter detalhes, consulte Restringir o acesso de contato.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Itens-base de instalação**.
2. Abra um item-base de instalação na lista.
3. Selecione **Partes relacionadas à base de instalação** e selecione **Novo** .
4. Em **Tipo** menu suspenso, selecione o tipo de parte relacionada que você deseja adicionar ao item-base de instalação.
   Com base na seleção escolhida, você pode atribuir uma das combinações na tabela a seguir:

Lista de tipos relacionados

Tipo	Função funcional	Entidade
Conta autorizada	Contato autorizado da base de instalação (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	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.

Tipo	Função funcional	Entidade
Contato autorizado	Contato autorizado da base de instalação (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	Contato
Consumidor autorizado	Consumidor autorizado da base de instalação (sn_install_base.install_base_authorized_consumer)	Cliente
Colaborador autorizado	Colaborador autorizado da base de instalação (sn_install_base.install_base_authorized_contributor)	Usuário
Membro autorizado	Membro autorizado da base de instalação (sn_install_base.install_base_authorized_member)	Organização de serviço
Organização de serviço autorizada	Membro autorizado da base de instalação (sn_install_base.install_base_authorized_member)	Organização de serviço
Conta listada		Não aplicável
Contato listado		Não aplicável
Consumidor listado		Não aplicável
Colaborador listado		Não aplicável
Membro listado		Não aplicável
Organização de serviço listada		Não aplicável

Nota:
. **Responsabilidade** O campo no formulário Partes relacionadas à base de instalação é preenchido automaticamente com base no tipo de parte relacionada selecionado. Para obter informações sobre o tipo de partes relacionadas, consulte Criar configurações de parte relacionada.

5. Para usar o. **Pedido** campo para especificar a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado
O contato é atribuído como uma parte relacionada ao item-base de instalação. O contato obtém acesso a todos os itens correspondentes, como os itens-base de instalação secundários e os casos no formulário do item-base de instalação.

Restringir o acesso de contato

Restrinja o acesso de contato a produtos vendidos e bases de instalação limitando o acesso de contatos associados e seus níveis de acesso para a gestão de acesso do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_customerservice.customer_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao restringir o acesso de contato, você pode limitar o acesso a entidades baseadas nos contatos atribuídos aos produtos vendidos e às bases de instalação. Você não pode criar registros de acesso de conta duplicados com a mesma 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Gerenciar acesso à conta**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de acesso à conta

Campo	Descrição
Conta	Contas que têm restrições de acesso aos produtos vendidos e bases de instalação baseadas nos contatos associados e no nível de acesso.
Restringir acessos do contato	Acesso restrito a entidades com base em contatos associados. Se o valor do campo for **Falso** , os contatos associados à conta podem ler os produtos vendidos e instalar bases associadas à conta. Se o valor do campo for **Verdadeiro** , os contatos associados às contas não obtêm acesso aos produtos vendidos e às bases de instalação, a menos que sejam adicionados como um contato no registro ou como uma parte relacionada. Os seguintes contatos têm acesso aos produtos vendidos e às bases de instalação: ○ Contatos associados ao produto vendido e aos registros da base de instalação. ○ Contatos adicionados como partes relacionadas com responsabilidade de representante autorizado. ○ Contatos que pertencem a contas que são adicionados como partes relacionadas com uma responsabilidade de conta autorizada.

4. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Adicione contatos adicionais para o produto vendido

Como usar o Contratos e direitos do cliente

Saiba como consumidores, gerentes, agentes e administradores usam o. Contratos e direitos do cliente aplicação para gerar contratos de serviço e linhas de contrato para trabalhar nos serviços.

Contratos de serviço, linhas de contrato de serviço e direitos podem ser criados das seguintes maneiras:

- Por meio de fluxos de trabalho: Você pode criar contratos de serviço, linhas de contrato de serviço e direitos usando o fluxo de trabalho Contratos e direitos. Para obter mais informações, consulte .

Nota:
Quando uma linha de contrato de serviço ou direito é criado por meio de Gestão de vendas e pedidos os detalhes da conta/consumidor/residência são copiados do produto vendido e herda o estado do produto vendido. Além disso, quando o estado da linha do contrato muda, o mesmo estado é sincronizado de volta com o produto primário vendido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 meio de integrações de API:
  - Service Contract API
  - Entitlement API

Usando fluxos de trabalho de contratos e direitos

Saiba como os contratos e direitos que usam fluxos de trabalho permitem criar e gerenciar contratos de serviço, linhas de contrato de serviço e direitos.

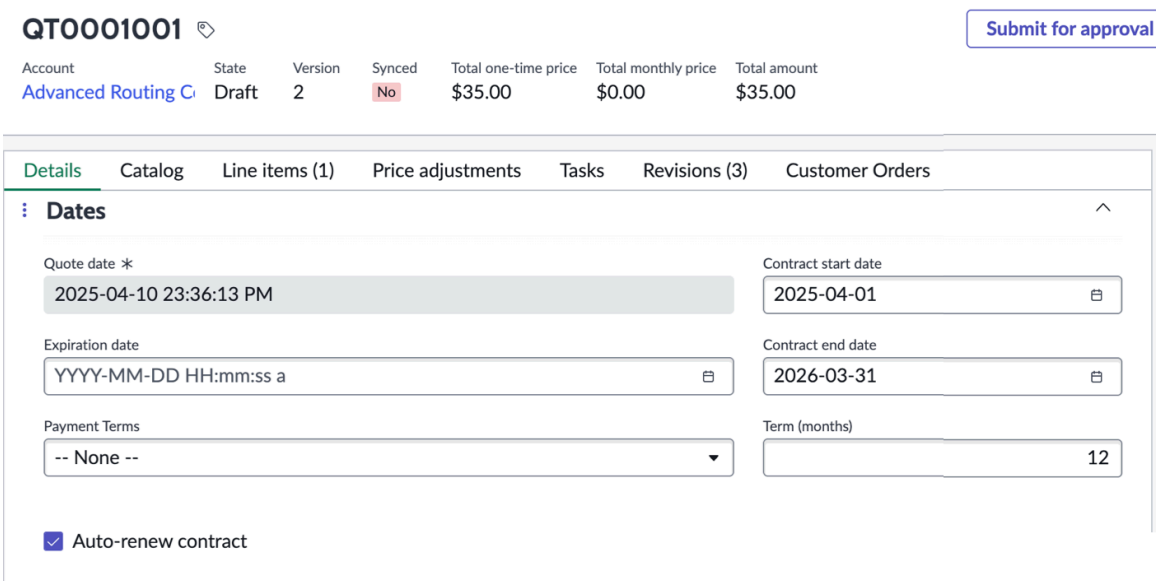
Você pode gerenciar o ciclo de vida de contratos e direitos de atendimento ao cliente, desde a criação de ofertas até a geração de contratos usando fluxos de trabalho de contratos e direitos. Usando fluxos de trabalho, você pode suspender, retomar, cancelar e renovar várias entidades de uma só vez. Você também pode executar as seguintes funções usando fluxos de trabalho:

- Criar, suspender, retomar, cancelar e renovar contratos de serviço.
- Criar, modificar, suspender, retomar, cancelar, e renovam linhas de contrato de serviço e direitos.

Renovação automática de contratos de serviço

Ao criar novos contratos de serviço a partir de cotações ou pedidos, você pode selecionar **Contrato de renovação automática** opção em uma cotação ou pedido para renovar automaticamente os contratos. Você pode configurar a data de renovação automática do contrato na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Por padrão, você pode optar por iniciar a renovação automática 90, 60 ou 30 dias antes da data de término do contrato ou na data de criação do contrato. Para obter mais informações, consulte Criação de contratos e direitos usando fluxos de trabalho.

Renovação automática de contratos de serviço em cotações

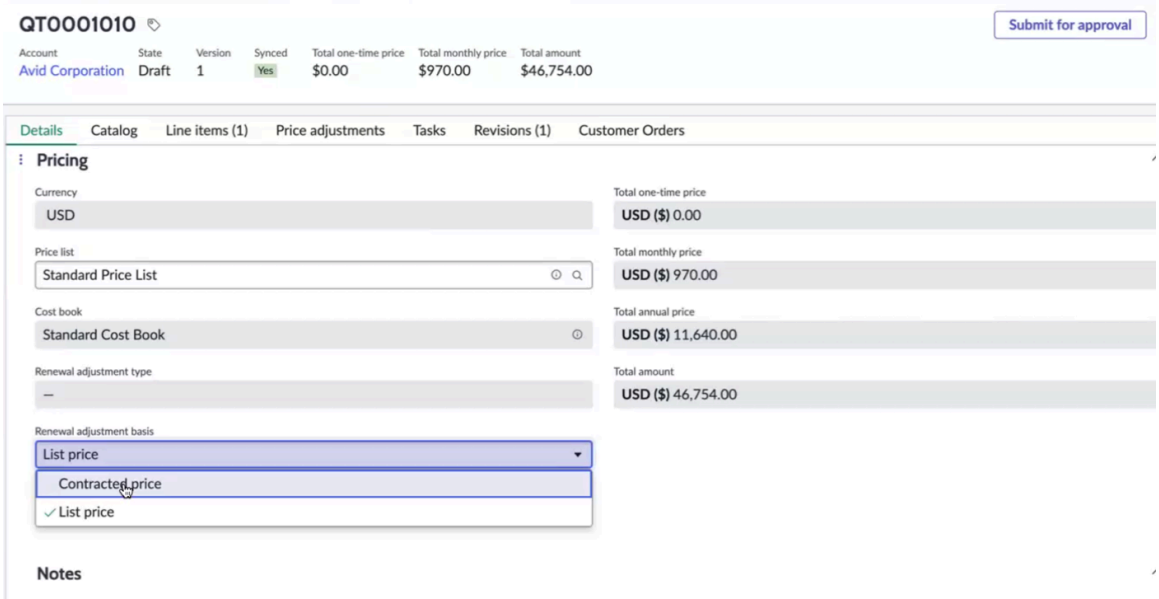


No campo Base de ajuste de renovação, você pode selecionar **Preço de lista** ou **Preço contratado** . Selecionar Preço de lista renova o contrato pelo preço de mercado do contrato no momento da data de renovação.

Tradução automática

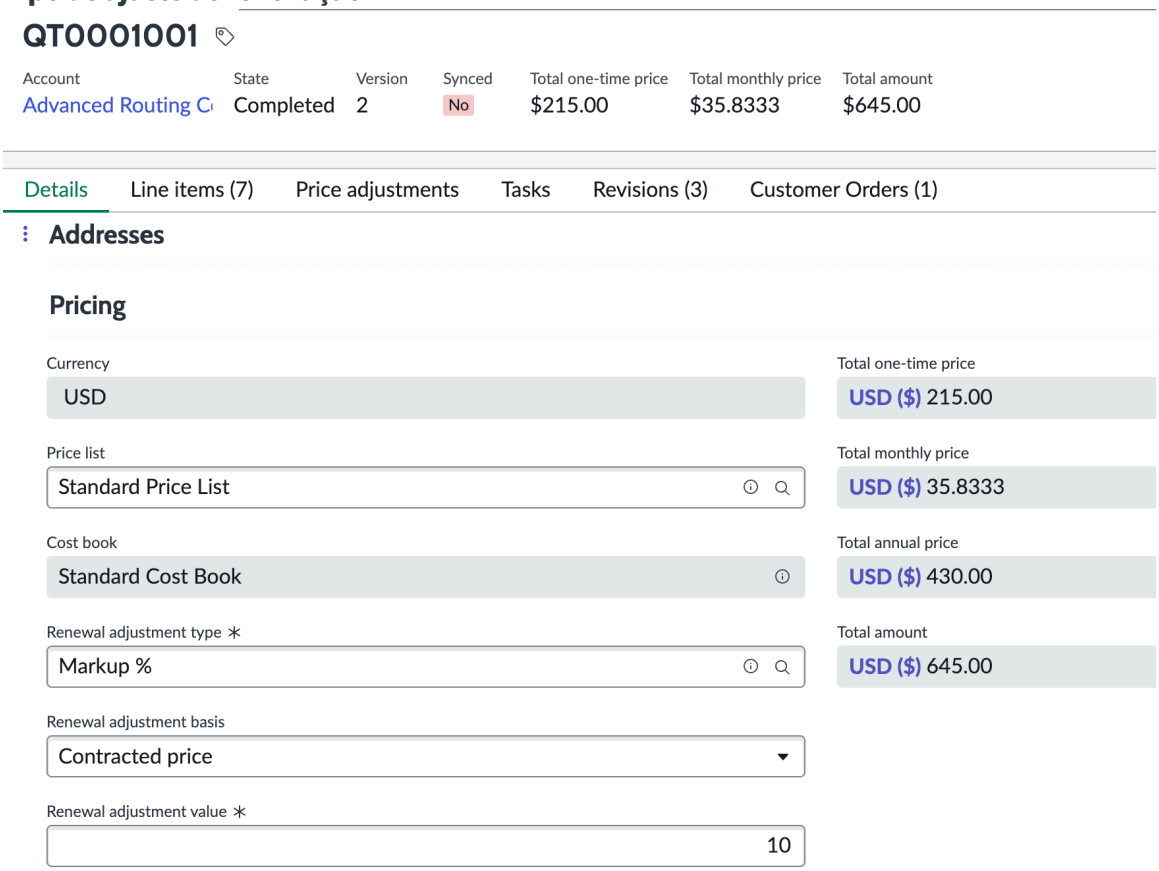
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Base de ajuste de renovação



Selecionar Preço contratado oferece a opção de renovar o contrato em % de redução ou % de margem do preço do contrato atual. Por exemplo, se você selecionar **% De Marcação** e você insere 10 em **Valor de ajuste de renovação** o contrato de serviço será renovado em 10% acima do preço do contrato atual.

Tipo de ajuste de renovação



Essa data de renovação exata e os ajustes de renovação desse contrato de serviço estarão visíveis no formulário de contrato de serviço em **Data de renovação automática** campo.

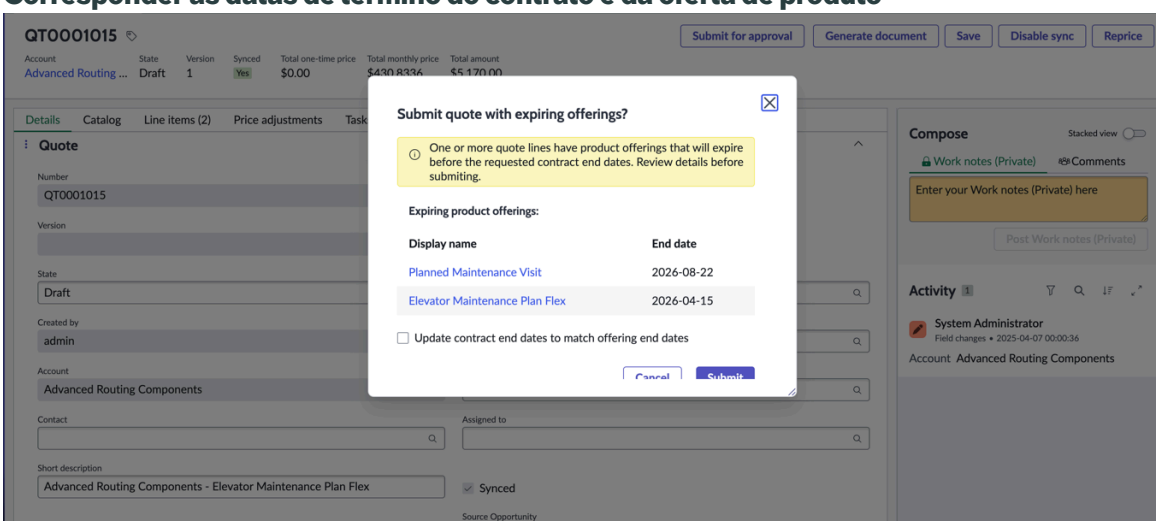
Tradução automática

© 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.

Não é possível modificar os campos de ajuste de renovação no contrato de serviço. Você só pode modificar os valores de ajuste de renovação na cotação e nos pedidos.

Atualizando a data de término do contrato

Durante o processamento da cotação, o sistema alerta quando a data de término do contrato excede a data de término da oferta do produto. Quando você envia cotações para aprovação, uma caixa de diálogo é exibida alertando você. Você pode selecionar a opção **atualize as datas de término do contrato para corresponder às datas de término da oferta** para corresponder a data de término do contrato à data de término da oferta do produto.



Se você não selecionar esta opção e aprovar a cotação, a data de término do contrato permanecerá a mesma.

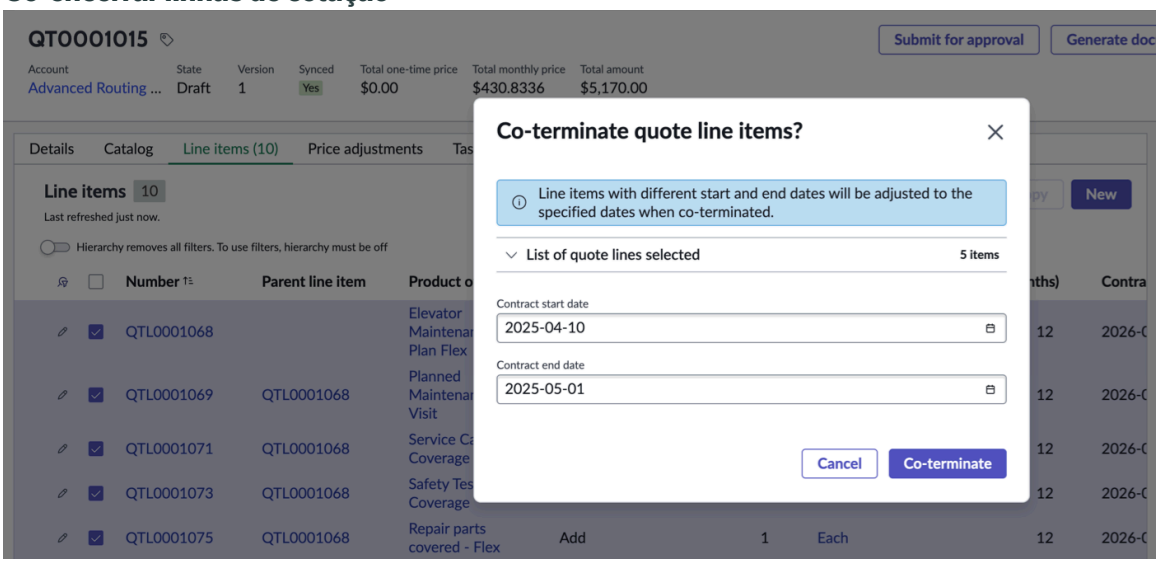
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Co-encerrar linhas de cotação

Você pode atribuir as mesmas datas de início e término a várias linhas de cotação ao criar ou renovar uma cotação. Em **Itens de linha** na página de detalhes da cotação, selecione várias linhas de cotação e selecione **Co-encerrar** . Todas as linhas de cotação selecionadas têm as mesmas datas de início e término.

Co-encerrar linhas de cotação



Suspender um contrato de serviço

Suspenda um contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundário criando um pedido no Espaço configurável do CSM. Suspender um contrato de serviço suspende ou desabilita os serviços especificados nesse contrato de serviço.

Antes de Iniciar

Você pode suspender um contrato de serviço quando pelo menos um dos produtos vendidos raiz associados estiver no estado Ativo. Para registros de inventário de produto, você pode suspender um contrato de serviço quando o registro de inventário de produto associado estiver no estado Ativo.

Nota:
Se você não criar um pedido de retomada, o contrato de serviço será suspenso indefinidamente.

Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Selecione **Suspender** .
5. Na janela Suspender contrato de serviço, insira o período de suspensão do contrato de serviço em **Data e hora de início** e. **Data e hora de término** campos.

Nota:
Se você não inserir um valor em **Data e hora de término** o contrato de serviço está suspenso indefinidamente. Você pode retomar o contrato de serviço manualmente. Para obter mais informações, consulte Retomar um contrato 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. Adicione um motivo para uma suspensão no **Motivo da suspensão** campo.
7. Selecione **Suspender** .
   Um pedido com a ação de suspensão é criado para esse contrato de serviço.
8. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis no contrato de serviço.

Resultado

Com o contrato de serviço, todas as linhas de contrato de serviço associadas e direitos também são suspensos. No entanto, o contrato de serviço permanece no estado atual. Se você especificar uma data e hora de término, um item de linha de pedido de retomada será criado como parte do mesmo pedido. Após esse período de suspensão, o contrato de serviço e todas as linhas de contrato de serviço secundário associadas e direito estarão no estado Ativo ou Rascunho novamente. Após a data de término do contrato de serviço, o contrato de serviço suspenso e todas as linhas de contrato de serviço secundário associadas e direito são movidos para o estado Expirado.

Modificar um contrato de serviço

Modifique um contrato de serviço para que você possa atualizar suas configurações existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent.
- Para criar uma cotação, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Selecione **Modifique todas as linhas** para modificar o contrato de serviço.
5. Na IU do Configurador, modifique as configurações existentes para a linha de contrato de serviço.
   Para saber mais sobre a IU do Configurador, consulte Exploring Sales and Order Management .

   Nota:
   A IU do Configurador será exibida somente se o contrato de serviço tiver uma única linha de contrato de serviço. Para várias linhas de contrato de serviço, uma cotação ou um pedido será criado com linhas de contrato no estado Rascunho ou Ativo.

6. Selecione **Atualizar**.
   Um pedido ou uma cotação será criado dependendo das regras definidas na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida 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.

- Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, uma cotação para modificar o contrato de serviço será criada. Você pode selecionar o número da cotação na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha de cotação modificados. A cotação é aprovada e o status muda para **Concluído** para criar um pedido.
- Se a entidade de destino selecionada for um pedido, um pedido para modificar o contrato de serviço será criado. Você pode clicar no número do pedido na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha do pedido modificados.

7. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis no contrato de serviço.

Retomar um contrato de serviço

Retome um contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundário criando um pedido no Espaço configurável do CSM. Ao retomar um contrato de serviço, você reiniciará os serviços especificados nesse contrato de serviço.

Antes de Iniciar

Você pode retomar um contrato de serviço quando pelo menos um dos produtos vendidos raiz associados estiver no estado inativo, cancelado ou suspenso. Para registros de inventário de produto, você pode retomar um contrato de serviço quando o registro de inventário de produto associado estiver no estado suspenso.
Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Selecione **Retomar** .
5. Na janela Retomar contrato de serviço, em **Data e hora de início** , insira quando quiser retomar o contrato de serviço.
6. Adicione um motivo para retomar o contrato de serviço em **Motivo da retomada** campo.
7. Selecione **Retomar** .
   Um pedido para retomar o contrato de serviço é criado.
8. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis no contrato de serviço.

Resultado

O contrato de serviço e todas as suas linhas de contrato secundário associadas e direitos estão de volta ao estado Ativo ou Rascunho, dependendo da data de início da respectiva entidade.

Renove um contrato de serviço

Renove um contrato de serviço no Espaço configurável do CSM antes que o contrato de serviço expire.

Antes de Iniciar

Não é possível renovar um contrato de serviço quando ele está no estado Cancelado ou não tem uma data de término.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 processamento de pedidos para contratos baseados em inventário de produtos é executado de acordo com o fluxo de execução definido pelo cliente para essas ofertas que estão sendo renovadas.

Função necessária:

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent.
- Para criar uma cotação ou oportunidade, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Selecione **Renove** .
   A entidade de destino é criada dependendo das regras definidas na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, uma cotação para renovar o contrato de serviço será criada. Você pode selecionar o número da cotação na mensagem de confirmação para revisar a cotação de renovação. Depois que a cotação é aprovada e o status é atualizado para **Concluído** um pedido é criado para processamento posterior.
   - Se a entidade de destino selecionada for um pedido, um pedido para renovar o contrato de serviço será criado. Você pode selecionar o número do pedido na mensagem de confirmação para revisar o pedido de renovação.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma oportunidade, será criada uma oportunidade para renovar o contrato de serviço. Você pode selecionar o número da oportunidade na mensagem de confirmação para revisar a oportunidade de renovação.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma oportunidade e uma cotação, a oportunidade e a cotação para renovar o contrato de serviço serão criadas. Você pode navegar até a oportunidade e cotação selecionando os números na mensagem de confirmação.
5. Depois que os itens de linha do pedido forem atendidos, defina o status como **Concluído** .
   Um novo contrato de serviço é criado.

Resultado

Um novo contrato de serviço é criado no estado Rascunho. Você pode exibir mais detalhes na lista relacionada Histórico de renovações.

Cancelar um contrato de serviço

Crie um pedido para cancelar um contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundário no Espaço configurável do CSM. Ao cancelar um contrato de serviço, você encerra os serviços especificados nesse contrato de serviço.

Antes de Iniciar

Você pode cancelar um contrato de serviço quando pelo menos um dos produtos vendidos raiz associados estiver no estado Ativo ou Suspenso. Para registros de inventário de produto, você pode cancelar um contrato de serviço quando o registro de inventário de produto associado estiver no estado Ativo ou Suspenso.

Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Selecione **Cancelar**.
   Todas as linhas de contrato de serviço e direitos associados também serão cancelados e definidos para o estado Cancelado.
5. Na janela Cancelar contrato de serviço, em **Data e hora de início** insira a data em que o contrato de serviço será cancelado.
6. Adicione um motivo para um cancelamento no **Motivo do cancelamento** campo.
7. Selecione **Cancelar**.
   Um pedido com a ação de cancelamento é criado para esse contrato de serviço.
8. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis no contrato de serviço.

Resultado

Com o contrato de serviço, todas as linhas e direitos de contrato de serviço associados também são cancelados e estarão em **Cancelado** estado.

Suspender uma linha de contrato de serviço

Suspenda uma linha de contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundárias criando um pedido no Espaço configurável do CSM. Ao suspender uma linha de contrato de serviço, você está suspendendo ou desabilitando os serviços e as características associados a essa linha de contrato de serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de Iniciar

Você pode suspender uma linha de contrato de serviço quando o produto vendido raiz associado estiver no estado Ativo. Para registros de inventário de produto, você pode suspender uma linha de contrato de serviço quando o registro de inventário de produto associado estiver no estado Ativo.

Nota:
Se você não criar um pedido de retomada, a linha do contrato de serviço será suspensa indefinidamente.

Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Na lista relacionada Linhas do contrato de serviço, selecione a linha do contrato de serviço que você deseja suspender.
5. Selecione **Suspender** .
6. Na janela Suspender linha do contrato de serviço, insira o período de suspensão da linha do contrato de serviço em **Data e hora de início** e o. **Data e hora de término** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você não inserir um valor em **Data e hora de término** , a linha do contrato de serviço será suspensa. Você pode retomar manualmente o contrato de serviço usando a opção de retomada. Para obter mais informações, consulte Retomar uma linha de contrato de serviço

7. Adicione um motivo para uma suspensão no **Motivo da suspensão** campo.
8. Selecione **Suspender** .
   Um pedido com a ação Suspender é criado para essa linha de contrato de serviço.
9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis na linha do contrato de serviço.

Resultado
Com a linha de contrato de serviço, todas as entidades associadas na hierarquia também são suspensas. Se você especificar uma data e hora de término, um item de linha de pedido de retomada será criado como parte do mesmo pedido. Após esse período de suspensão, a linha do contrato de serviço estará no estado Ativo novamente. Após a data de término do contrato de serviço, a linha de contrato de serviço suspenso e todas as linhas de contrato de serviço secundário associadas e direito são movidos para o estado Expirado.

Modifique uma linha de contrato de serviço

Modifique uma linha de contrato de serviço para que você possa atualizar suas configurações existentes.

Antes de Iniciar
Função necessária:

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent.
- Para criar uma cotação, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Na lista relacionada Linhas de contrato de serviço, selecione uma ou mais linhas de contrato de serviço para as quais você deseja modificar as características e os itens de linha.
5. Selecione **Modificar** para modificar as linhas de contrato de serviço selecionadas.
6. Na IU do Configurador, modifique as configurações existentes para a linha de contrato de serviço.
   Para saber mais sobre a IU do Configurador, consulte Exploring Sales and Order Management .

   Nota:
   A IU do Configurador será exibida somente se você selecionar uma única linha de contrato de serviço. Se você selecionou várias linhas de contrato de serviço, a ordem ou cotação criada será exibida.

7. Selecione **Atualizar**.
   Um pedido ou uma cotação será criado dependendo das regras definidas na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida 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.

- Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, uma cotação para modificar a linha do contrato de serviço será criada. Você pode clicar no número da cotação na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha de cotação modificados. A cotação é aprovada e o status muda para **Concluído** para criar um pedido.
- Se a entidade de destino selecionada for um pedido, um pedido para modificar a linha do contrato de serviço será criado. Você pode clicar no número do pedido na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha do pedido modificados.

8. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis na linha do contrato de serviço.

Retomar uma linha de contrato de serviço

Crie um pedido para retomar uma linha de contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundárias no Espaço configurável do CSM. Ao retomar uma linha de contrato de serviço, você reiniciará os serviços especificados nessa linha de contrato de serviço.

Antes de Iniciar

Você pode retomar uma linha de contrato de serviço quando o produto vendido raiz associado estiver no estado inativo, cancelado ou suspenso. Para registros de inventário de produto, você pode retomar uma linha de contrato de serviço quando o registro de inventário de produto associado estiver no estado suspenso.
Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Na lista relacionada Linhas de contrato de serviço, selecione a linha de contrato de serviço que você deseja retomar.
5. Selecione **Retomar** .
6. Na janela Retomar linha do contrato de serviço, em **Data e hora de início** insira quando quiser retomar a linha do contrato de serviço.
7. Adicione um motivo para retomar a linha do contrato de serviço no **Motivo da retomada** campo.
8. Selecione **Retomar** .
   Um pedido para retomar a linha do contrato de serviço é criado.
9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis na linha do contrato de serviço.

Resultado

Com a linha de contrato de serviço, todas as entidades associadas na hierarquia também estão de volta ao estado Ativo ou Rascunho, dependendo da data de início da respectiva entidade.

Renovar uma linha de contrato de serviço

Renove uma linha de contrato de serviço no Espaço configurável do CSM. Você pode renovar os serviços especificados na linha de contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundário associadas 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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Não é possível renovar uma linha de contrato de serviço quando ela está no estado Cancelado ou não tem uma data de término.

O processamento de pedidos para linhas de contrato baseadas no inventário de produtos é executado de acordo com o fluxo de execução definido pelo cliente para essas ofertas que estão sendo renovadas.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent.
- Para criar uma cotação ou oportunidade, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Contratos e direitos** > **Contratos de serviços**.
3. Nas listas de contratos de serviço, selecione o contrato de serviço que você deseja renovar.
4. Na lista relacionada Linhas de contrato de serviço, selecione a linha de contrato de serviço que você deseja retomar.
5. Selecione **Renove** .
   A entidade de destino é criada dependendo das regras definidas na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, uma cotação para renovar a linha do contrato de serviço será criada. Você pode selecionar o número da cotação na mensagem de confirmação para revisar a cotação de renovação. Depois que a cotação é aprovada e o status é atualizado para **Concluído** um pedido é criado para processamento posterior.
   - Se a entidade de destino selecionada for um pedido, um pedido para renovar a linha do contrato de serviço será criado. Você pode selecionar o número do pedido na mensagem de confirmação para revisar o pedido de renovação.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma oportunidade, será criada uma oportunidade para renovar o contrato de serviço. Você pode selecionar o número da oportunidade na mensagem de confirmação para revisar a oportunidade de renovação.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma oportunidade e uma cotação, a oportunidade e a cotação para renovar o contrato de serviço serão criadas. Você pode navegar até a oportunidade e cotação selecionando os números na mensagem de confirmação.
6. Depois que os itens de linha do pedido forem atendidos, defina o status como **Concluído** .
   Uma nova linha de contrato de serviço é criada.

Resultado

A nova linha de contrato de serviço é criada com a linha de contrato renovado no estado Rascunho. Você pode ver mais detalhes na lista relacionada Histórico de renovações.

Cancelar uma linha de contrato de serviço

Crie um pedido para cancelar uma linha de contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundárias no Espaço configurável do CSM. Ao cancelar uma linha de contrato 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, você está cancelando ou desabilitando os serviços e características associados a essa linha de contrato de serviço.

Antes de Iniciar

Você pode cancelar uma linha de contrato de serviço quando o produto vendido raiz associado estiver no estado Ativo ou Suspenso. Para registros de inventário de produto, você pode cancelar uma linha de contrato de serviço quando o registro de inventário de produto associado estiver no estado Ativo ou Suspenso.
Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. No contrato de serviço, selecione a linha do contrato de serviço na lista relacionada Linhas do contrato de serviço que você deseja cancelar.
5. Selecione **Cancelar**.
6. Na janela Cancelar linha de contrato de serviço, em **Data e hora de início** insira a data em que a linha do contrato de serviço será desabilitada.
7. Adicione um motivo para um cancelamento no **Motivo do cancelamento** campo.
8. Selecione **Cancelar**.
   Um pedido com a ação de cancelamento é criado para essa linha de contrato de serviço.
9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis na linha do contrato de serviço.

Resultado

Com a linha de contrato de serviço, todas as entidades associadas na hierarquia também são canceladas e movidas para o estado Cancelado.

Venda adicional ou downsell de uma linha de contrato de serviço

Venda adicional ou descendente de uma linha de contrato de serviço no Espaço configurável do CSM. Você pode reduzir ou aumentar as quantidades dos produtos especificados na linha do contrato de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent.
- Para criar uma cotação, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Contratos e direitos** > **Contratos de serviços**.
3. Nas listas de contratos de serviço, selecione o contrato de serviço que você deseja atualizar.
4. Na lista relacionada Linhas de contrato de serviço, selecione uma ou mais linhas de contrato de serviço que você deseja 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.

5. Selecione **Venda adicional ou downsell** .
6. Na caixa de diálogo Venda agregada ou descendente, aumente ou reduza o valor em **Quantidade** campo.
7. Selecione a data de início da nova linha do contrato de serviço em **Em vigor a partir de** campo.
   A entidade de destino é criada dependendo das regras definidas na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, uma cotação para venda adicional ou downsell da linha de contrato de serviço será criada. Você pode selecionar o número da cotação na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha de cotação. A cotação é aprovada e o status muda para **Concluído** para criar um pedido.
   - Se a entidade de destino selecionada for um pedido, um pedido para venda adicional ou downsell da linha de contrato de serviço será criado. Você pode selecionar o número do pedido na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha do pedido.
8. Na lista relacionada Itens de linha, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   Uma nova linha de contrato de serviço com as quantidades aumentadas ou reduzidas é criada com a Data de início como **Em vigor a partir de** data selecionada.

Nota:
Para venda adicional, a data de início e a data de término da linha do contrato de serviço original inalteradas. Para downsell, a data de término da linha do contrato de serviço original é atualizada para a data n-1 da data de início da nova linha do contrato de serviço.

Modificar um direito

Modifique um direito associado a uma conta para que você possa atualizar suas configurações existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent.
- Para criar uma cotação, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o direito pertence.
4. Na lista relacionada Direitos, selecione o direito cujas características você deseja modificar.
5. Selecione **Modificar** .

Nota:
Você só pode modificar direitos associados a uma conta. Você não pode modificar direitos associados a linhas de contrato de serviço.

6. Na IU do Configurador, modifique as configurações existentes para o direito selecionado.
   Para saber mais sobre a IU do Configurador, consulte Exploring Sales and Order Management .
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.

Um pedido ou uma cotação será criado dependendo das regras definidas na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente.

- Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, uma cotação para modificar o direito será criada. Você pode clicar no número da cotação na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha de cotação modificados. A cotação é aprovada e o status muda para **Concluído** para criar um pedido.
- Se a entidade de destino selecionada for um pedido, será criada uma ordem para modificar o direito. Você pode clicar no número do pedido na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha do pedido modificados.

8. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis no direito.

Suspender um direito

Suspenda um direito criando um pedido no Espaço configurável do CSM. Ao suspender um direito, você está suspendendo ou desabilitando os serviços e as características associados a esse direito.

Antes de Iniciar

Você pode suspender um direito quando o produto vendido raiz associado estiver no estado Ativo. Para registros de inventário de produto, você pode suspender um direito quando o registro de inventário de produto associado estiver no estado Ativo.

Nota:
Você só pode suspender direitos associados a uma conta. Você não pode suspender direitos associados a linhas de contrato de serviço.

Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o direito pertence.
4. Na lista relacionada Direitos, selecione o direito que você deseja suspender.
5. Selecione **Suspender** .
6. Na janela Suspender direito, insira o período de suspensão do direito em **Data e hora de início** e o. **Data e hora de término** campo.

   Nota:
   Se você não inserir um valor em **Data e hora de término** , O direito será suspenso Você pode retomar o direito manualmente usando a opção de retomar. Para obter mais informações, consulte Retomar um direito.

7. Adicione um motivo para uma suspensão no **Motivo da suspensão** campo.
8. Selecione **Suspender** .
   Um pedido com a ação Suspender é criado para esse direito.
9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis no 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.

Resultado
Se você especificar uma data e hora de término, um item de linha de pedido de retomada será criado como parte do mesmo pedido. Após esse período de suspensão, o direito estará no estado Ativo novamente. Após a data de término do direito, o direito suspenso será movido para o estado Expirado.

Retomar um direito

Retome um direito criando um pedido no Espaço configurável do CSM. Ao retomar um direito, você reiniciará os serviços e as características especificadas nesse direito.

Antes de Iniciar
Você pode retomar um direito quando o produto vendido raiz associado estiver no estado inativo, cancelado ou suspenso. Para registros de inventário de produto, você pode retomar um direito quando o registro de inventário de produto associado estiver no estado suspenso.

Nota:
Você só pode retomar direitos associados a uma conta. Você não pode retomar direitos associados a linhas de contrato de serviço.

Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o direito pertence.
4. Na lista relacionada Direitos, selecione o direito que você deseja retomar.
5. Selecione **Retomar** .
6. Na janela Retomar direito, em **Data e hora de início** , insira quando quiser retomar o direito.
7. Adicione um motivo para retomar o direito no **Motivo da retomada** campo.
8. Selecione **Retomar** .
   Uma ordem para retomar o direito é criada.
9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis no direito.

Resultado
O direito está de volta no estado Ativo ou Rascunho, com base na data de início do direito.

Renovar um direito

Renove um direito no Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Não é possível renovar um direito quando ele está no estado Cancelado ou não tem uma data de término. Para obter mais informações, consulte .

O processamento de pedido para direitos baseados no inventário de produtos é executado de acordo com o fluxo de execução definido pelo cliente para essas ofertas que estão sendo renovadas.

Função necessária:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent.
- Para criar uma cotação ou oportunidade, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o direito pertence.
4. Na lista relacionada Direitos, selecione o direito que você deseja renovar.
5. Selecione **Renove** .
   A entidade de destino é criada dependendo das regras definidas na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, uma cotação para renovar o direito será criada. Você pode selecionar o número da cotação na mensagem de confirmação para revisar a cotação de renovação. Depois que a cotação é aprovada e o status é atualizado para **Concluído** um pedido é criado para processamento posterior.
   - Se a entidade de destino selecionada for um pedido, um pedido para renovar o direito será criado. Você pode selecionar o número do pedido na mensagem de confirmação para revisar o pedido de renovação.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma oportunidade, será criada uma oportunidade para renovar o contrato de serviço. Você pode selecionar o número da oportunidade na mensagem de confirmação para revisar a oportunidade de renovação.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma oportunidade e uma cotação, a oportunidade e a cotação para renovar o contrato de serviço serão criadas. Você pode navegar até a oportunidade e cotação selecionando os números na mensagem de confirmação.
6. Depois que os itens de linha do pedido forem atendidos, defina o status como **Concluído** .
   Um novo direito é criado.

Resultado

O novo direito é criado no estado Rascunho. Você pode ver mais detalhes na lista relacionada Histórico de renovações.

Cancelar um direito

Cancele um direito criando um pedido no Espaço configurável do CSM. Ao cancelar um direito, você está cancelando ou desabilitando os serviços e características associados a esse direito.

Antes de Iniciar

Você pode cancelar um direito quando o produto vendido raiz associado estiver no estado Ativo ou Suspenso. Para registros de inventário de produto, você pode cancelar um direito quando o registro de inventário de produto associado estiver no estado Ativo ou Suspenso.

Nota:
Você só pode cancelar direitos associados a uma conta. Não é possível cancelar direitos associados a linhas de contrato de serviço.

Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o direito pertence.
4. Na lista relacionada Direitos, selecione o direito que você deseja cancelar.
5. Selecione **Cancelar**.
6. Na janela Cancelar direito, em **Data e hora de início** insira a data em que o direito será desabilitado.
7. Adicione um motivo para um cancelamento no **Motivo do cancelamento** campo.
8. Selecione **Cancelar**.
   Um pedido com a ação de cancelamento é criado para esse direito.
9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   As modificações estão visíveis no direito.

Resultado

O direito é cancelado permanentemente e será movido para o estado Cancelado.

Adicione linhas de contrato a um contrato de serviço

Adicione uma ou mais linhas de contrato a um contrato de serviço no Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orum.order_agent.
- Para criar uma cotação, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço** .
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço para adicionar mais linhas de contrato.
4. No formulário Contrato de serviço, selecione **Adicionar linha de contrato** .
   A entidade de destino é criada dependendo das regras definidas na tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, uma cotação para criar uma nova linha de contrato de serviço será criada.
   - Se a entidade de destino selecionada for um pedido, um pedido para criar uma nova linha de contrato de serviço será criado.

   O campo Contrato existente se referirá ao contrato de serviço atual. Todos os outros campos, como Data de início do contrato, Data de término do contrato e campos de renovação do contrato, serão preenchidos automaticamente com os detalhes do contrato atual.
5. Na guia Catálogo, adicione produtos à nova cotação ou pedido criado.
   Para obter mais informações, consulte Add products to a quote .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Enviar para aprovação** .
7. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído** .
   Na lista relacionada Linha de contrato de serviço, uma nova linha de contrato de serviço é criada e adicionada.

Adicione produtos cobertos usando contratos e fluxo de trabalho de direito

Produtos cobertos se referem a produtos específicos ou itens de linha de pedido que estão incluídos em um contrato de serviço. Esses itens estão vinculados ao contrato para definir o que é coberto para serviço ou manutenção. Os produtos cobertos podem ser rastreados diretamente por meio dos registros do contrato, facilitando mudanças e visibilidade do que está coberto.

Os agentes na gestão de pedidos podem selecionar os produtos a serem cobertos por um contrato quando o pedido é capturado para a oferta de contrato. Para associar manualmente um produto coberto a uma linha de contrato, consulte Add covered products to order line items

Você também pode modificar os produtos cobertos adicionados a uma linha de contrato. Você pode adicionar novos Produtos Cobertos a essa linha de contrato ou direito e remover os Produtos Cobertos existentes.

Adicione um produto vendido ou item-base de instalação a um contrato de serviço

Adicione os produtos vendidos ou os itens-base de instalação cobertos a contratos de serviço, linhas de contrato ou direitos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Produtos vendidos são produtos e componentes que foram vendidos para uma conta ou consumidor e podem ter vários contratos. Um item-base de instalação é uma instância de produto vendido que foi provisionada para uma conta ou consumidor.

Associar produtos vendidos ou itens-base de instalação a um Contratos e direitos do cliente a entidade ajuda a manter um controle dos produtos ou itens-base de instalação que são atendidos para um cliente nessa entidade.

Um produto vendido ou um item-base de instalação pode ser adicionado a um Contratos e direitos do cliente Rascunho, Ativo , Ou estados suspensos.

Nota:
Se uma entidade for excluída, o produto vendido relacionado ou o item-base de instalação coberto também será excluído.

Procedimento

1. Navegue até ServiceNow AI Platform ou Espaço configurável do CSM.
2. Adicione o produto vendido ou o item-base de instalação coberto a contratos de serviço, linhas de contrato , ou 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:

- Você pode adicionar um produto vendido ou um item-base de instalação ao Contratos e direitos do cliente entidade.
- O estado da entidade não deve ser Expirado ou Cancelado.

3. No formulário Produto vendido coberto, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de produto vendido.
4. Selecione **Enviar**.

Registre o uso no direito

Registre o consumo ou os usos feitos das quantidades totais de características alocadas para um direito.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_customerservice_agent e sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um direito passa para o estado Ativo, os registros de uso são criados. Você pode atualizar os registros de uso com base nas unidades ou quantidades usadas como e quando o cliente usa os serviços. Por exemplo, se uma característica incluir 50 visitas ao cliente, o campo Total de unidades exibirá 50 e o campo Unidades usadas será atualizado após cada visita. Os gerentes podem criar e atualizar registros de uso para um direito, mas os agentes só podem atualizar o campo Unidades usadas.

Procedimento

1. Navegue até ServiceNow AI Platform ou Espaço configurável do CSM.
2. Registre o uso em um direito.
3. No formulário Uso de direito, preencha **Unidades usadas** campo.
4. Selecione **Atualizar**.
5. Na página Direito, selecione **Atualização** para salvar o direito.
   Se você usou o menu Contratos de serviço para registrar o uso, selecione **Atualização** para salvar a linha do contrato e, em seguida, o contrato de serviço.

Crie um perfil de mídia social

Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem criar um perfil de mídia social para uma conta, contato ou consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou 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. Navegue até um registro de Conta, Contato ou Consumidor.
   - **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas**
   - **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contatos**
   - **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**
2. Em **Perfis Sociais** lista relacionada no registro selecionado, clique em **Novo** .
3. Preencha os campos no formulário Perfil social, conforme apropriado.

Campos e definições do formulário Perfil social

Campo	Definição
Canal	O canal de mídia social deste perfil. Por exemplo, Twitter ou Facebook. **Nota:** Este campo é uma referência à tabela Canais sociais [sn_app_cs_social_social_channel].
ID Social	O nome ou identificador do usuário para o canal de mídia social selecionado.
Contato	Se criado a partir do formulário Contato, este campo exibirá o nome do contato.
Cliente	Se criado a partir do formulário Consumidor, este campo exibirá o nome do consumidor.
Conta	Se criado a partir do formulário Conta, este campo exibirá o nome da conta.
URL do perfil	O link para a conta de mídia social do usuário.

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Integração de mídia social

Crie uma entrada de log de mídia social

Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem criar uma entrada de log de mídia social para um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se necessário, um gerente ou administrador de atendimento ao cliente pode criar uma entrada no **Logs sociais** lista relacionada. As entradas nesta lista são normalmente preenchidas pela ferramenta de integração social.

Procedimento

1. Navegue até o formulário Caso desejado.
2. Em **Logs sociais** lista relacionada, clique em **Novo** .
3. Preencha os campos no formulário Log social, conforme apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos e definições do formulário Log social

Campo	Definição
Perfil Social	O perfil social do contato do cliente ou consumidor.
Agente	O agente que participa da conversa.
URL social	O URL da conversa social. Clicar neste URL abre a conversa em uma nova guia.
Documento	O número do caso relacionado.
Mensagem	Os detalhes da conversa.

4. Clique em **Enviar**.

Usando modelos de dados do cliente para B2B2B2C

Com o modelo business-to-business-to-consumer (B2B2C), organizações de todos os setores podem configurar facilmente relacionamentos com clientes multinível e oferecer suporte a clientes empresariais que, por sua vez, oferecem suporte a seus consumidores finais.

Noções básicas do modelo B2B2C

O modelo B2B2C envolve interações em que uma empresa vende produtos ou serviços para outra empresa, que então fornece esses produtos ou serviços ao consumidor final. A funcionalidade oferece suporte ao relacionamento em várias camadas, capturando e organizando dados relevantes entre entidades de negócios e consumidores finais.

Benefícios

- Precisão de dados aprimorada: Ao estruturar os dados metodicamente, ele garante que as informações sejam precisas e atualizadas, reduzindo erros e aprimorando as capacidades de tomada de decisão.
- Informações aprimoradas do cliente: Os modelos de dados fornecem uma visão holística dos clientes empresariais e dos consumidores finais, permitindo uma melhor compreensão das necessidades e preferências do cliente.
- Eficiência operacional: Os processos simplificados de gestão de dados levam a uma entrega de serviços e resolução de problemas mais rápidos, melhorando a eficiência operacional geral.
- À medida que as empresas crescem, os modelos de dados podem ser dimensionados para acomodar mais clientes e relacionamentos complexos sem comprometer a integridade dos dados.
- Serviço personalizado: Com dados detalhados do cliente, as empresas podem oferecer serviços e soluções personalizados, levando a maior satisfação e fidelidade do cliente.

Associar entidades a consumidores de conta

Tópico	Descrição
Associe uma conta a consumidores	Permita que os gerentes de atendimento ao cliente identifiquem os consumidores finais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Associar entidades a consumidores de conta

Tópico	Descrição
	que estão usando produtos ou serviços e acompanhem as informações do cliente.
Associe produtos vendidos a consumidores de conta	Permita que os gerentes de atendimento ao cliente rastreiem produtos ou serviços vendidos associando produtos ou serviços vendidos a consumidores de conta.
Associe itens-base de instalação a consumidores de conta	Permita que os gerentes de atendimento ao cliente rastreiem as instâncias provisionadas associando itens-base de instalação a consumidores de conta.
Exibir informações da base de instalação como um consumidor de conta	Rastreie as instâncias provisionadas para sua conta e quais produtos ou serviços são executados nelas exibindo uma lista de itens-base de instalação.
Exibir informações de produtos vendidos como um consumidor de conta	Rastreie os produtos ou serviços vendidos para sua conta exibindo a lista de produtos vendidos no Portal de atendimento ao cliente.

Associe uma conta a consumidores

Permita que os gerentes de atendimento ao cliente identifiquem os consumidores finais que estão usando produtos ou serviços e rastreiem as informações do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contas**.
2. Selecione uma conta.
3. Selecione **Consumidores** lista relacionada.
4. Selecione **Novo** para adicionar um consumidor existente ou novo.

Opções e procedimento

Opção	Procedimento
Adicione um consumidor existente	**a.** Em **Consumidor** , selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ). **b.** Selecione um consumidor na 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.

Opção	Procedimento
Adicione um novo consumidor	**a.** Em **Consumidor** , selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ). **b.** Selecione **Novo**. **c.** No formulário Consumidor, preencha os campos. **d.** Selecione **Enviar**.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O consumidor selecionado está associado à conta.

Associe produtos vendidos a consumidores de conta

Permita que os gerentes de atendimento ao cliente rastreiem produtos ou serviços vendidos associando produtos ou serviços vendidos a consumidores de conta.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
2. Selecione um produto que ainda não tenha um consumidor associado a ele.
3. Adicione um consumidor existente ou um novo.

Opções e procedimento

Opção	Procedimento
Adicione um consumidor existente	**a.** Em **Consumidor** , clique no ícone Pesquisar usando lista ( ). **b.** Selecione um consumidor na lista.
Adicione um novo consumidor	**a.** Em **Consumidor** , clique no ícone Pesquisar usando lista ( ). **b.** Clique em **Nova**. **c.** No formulário Consumidor, preencha os campos. **d.** Clique em **Enviar**.

4. Clique em **Atualizar**.

Resultado
O produto está associado 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.

Associe itens-base de instalação a consumidores de conta

Permita que os gerentes de atendimento ao cliente rastreiem as instâncias provisionadas associando itens-base de instalação a consumidores de conta.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Itens-base de instalação**.
2. Selecione um item que ainda não tenha um consumidor associado a ele.
3. Adicione um consumidor existente ou um novo.

Ações e procedimento

Ação	Procedimento
Adicione um consumidor existente	**a.** Em **Consumidor** , selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ). **b.** Selecione um consumidor na lista.
Adicione um novo consumidor	**a.** Em **Consumidor** , selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ). **b.** Selecione **Novo**. **c.** No formulário Consumidor, preencha os campos. **d.** Selecione **Enviar**.

4. Selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.

Exibir informações da base de instalação como um consumidor de conta

Rastreie as instâncias provisionadas para sua conta e quais produtos ou serviços são executados nelas exibindo uma lista de itens-base de instalação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_consumer.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exiba a lista de informações de itens-base de instalação no Portal de atendimento ao cliente.

Nota:

. **Direitos** e **Contratos** o widget não está visível para os consumidores da conta.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de atendimento ao cliente.
2. Clique **Suporte** > **Base de instalação**.
   O sistema exibe uma lista de itens-base de instalação que pertencem 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. Selecione uma base de instalação para exibir seus detalhes.

Nota:
A exibição padrão é a exibição de formulário. Se você alternar para a exibição de lista, o **Conta** e. **Consumidor** os campos não são exibidos. Consulte Configure as listas Itens-base de instalação e Produtos vendidos para obter detalhes.

Exibir informações de produtos vendidos como um consumidor de conta

Rastreie os produtos ou serviços vendidos para sua conta exibindo a lista de produtos vendidos no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_consumer.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exiba uma lista de produtos vendidos para rastrear os produtos ou serviços vendidos para sua conta.

Nota:
. **Direitos** e **Contratos** o widget não está visível para os consumidores da conta.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de atendimento ao cliente.
2. Clique **Suporte** > **Produtos**.
   O sistema exibe uma lista de produtos que pertencem à sua conta.
3. Selecione um produto para exibir seus detalhes.

Nota:
A exibição padrão é a exibição de formulário. Se você alternar para a exibição de lista, o **Conta** e. **Consumidor** os campos não são exibidos. Consulte Configure as listas Itens-base de instalação e Produtos vendidos para obter detalhes.

Como usar CSM Classificação de dados

Introduzido um novo CSM Classificação de dados(sn_csm_dataprivacy) Aplicação de armazenamento que fornece classificações do sistema de base para dados de gestão de relacionamento com o cliente (CRM), categorizando-os como internas, informações de identificação pessoal (PII), confidenciais e muito mais. A solução aproveita o. ServiceNow AI Platform recursos de privacidade de dados para aplicar medidas de proteção apropriadas e aprimorar a segurança dos dados.

Classificação de dados

À medida que sua organização importa e gera quantidades significativas de dados confidenciais, incluindo PIIs, é essencial estar em conformidade com várias leis de privacidade e regulamentações de segurança para proteção de dados. Com CSM Classificação de dados, Você pode identificar, categorizar e proteger dados confidenciais do CRM.

Como administrador, você pode classificar dados confidenciais com base em critérios predefinidos que refletem os níveis de confidencialidade de diferentes tipos de dados em sua instância. . CSM Classificação de dados a aplicação inclui modelos de linha de base para vários plug-ins principais. Para obter mais detalhes sobre como criar modelos personalizados, consulte Data classification .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Proteção de dados

Depois que os dados são classificados, você pode aplicar controles de segurança e políticas apropriados com base nos níveis de classificação. Esses modelos ajudam os administradores a revisar classificações e aplicar medidas apropriadas de proteção de dados. Essas medidas de proteção de dados podem incluir técnicas como anonimização, criptografia ou implementação de uma arquitetura zero trust.

A solução aproveita Classificação de dados recursos para automatizar políticas de manipulação de dados no ServiceNow AI Platform nivelar até ServiceNow Vault. Para obter orientações detalhadas sobre como aplicar medidas de proteção de dados, consulte ServiceNow Vault .

Comunicação com o cliente

Priorize interações claras, oportunas e significativas com o cliente para garantir satisfação e fidelidade. Aproveite o pacote abrangente de ferramentas para facilitar a comunicação robusta com o cliente e aprimorar as práticas de gestão de serviços.

Diferentes formas de comunicação com o cliente

Uso de Playbooks para portais	Seja um agente de atendimento ao cliente ou um cliente, você pode usar playbooks da Gestão de atendimento ao cliente (CSM) em portais de serviço para concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver seus casos.
Usando o Walk-up Experience	Use o recurso Walk-up Experience para fazer check-in em um local de balcão de serviços, agendar compromissos no portal de atendimento ao cliente e monitorar filas.
Uso do Respondente automático para desvios de caso	Desvie casos enviando automaticamente conteúdo relevante por meio do recurso Resposta automática depois que um contato do cliente ou consumidor cria um caso.
Como usar o Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management	. ServiceNow Callback omnicanal para Customer Service Management permite uma opção de retorno de chamada para os clientes quando há um longo tempo de espera para um atendente.
Usando o Portal de atendimento ao cliente	PESQUISE informações sobre uma pergunta ou um problema ou solicite assistência de um agente de atendimento ao cliente.
Usando o Portal de atendimento ao consumidor	O Portal de atendimento ao consumidor é uma interface da Web que sua empresa pode usar para fornecer informações e suporte aos consumidores.
Como usar o Agendamentos via conversação	Os clientes podem iniciar uma conversa de agendamento de compromisso em um bate-papo no portal de suporte usando um Virtual Agent, e os agentes podem usar o piloto automático para exibir tópicos do Virtual Agent durante as conversas.
Usando o Portal de serviços do local de negócios	Use o Portal de serviços do local de negócios (BLSP) disponível com o. Customer Service 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.

Diferentes formas de comunicação com o cliente

	(CSM) aplicação como um balcão único para gerenciar os locais de negócios internos e externos.

Uso de Playbooks para portais

Seja um agente de atendimento ao cliente ou um cliente, você pode usar Customer Service Management Playbooks (CSM) em portais de serviço para concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver seus casos.

Com os Playbooks para Portais, você obtém uma interface assistida na qual pode executar ações de aviso nas tarefas e atividades pendentes relacionadas aos seus casos. Você obtém os seguintes benefícios principais usando os Playbooks para Portais:

- Experiência aprimorada. Siga o processo passo a passo que tem recursos, como salvar e retomar, em que você pode iniciar o trabalho em um caso e retomá-lo mais tarde.
- Tempo de resolução de caso reduzido. Rastreie e conclua as tarefas solicitadas com rapidez e precisão. Você pode obter uma resolução de caso mais rápida com os Playbooks para Portais.
- Maior visibilidade. Obtenha visibilidade do status do caso e obtenha informações sobre o tempo de resolução esperado.

O playbook inclui várias fases. Cada fase tem uma ou mais atividades para concluir. Você pode ver o fluxo de atividades em relação ao playbook do caso, a tarefa no playbook e as informações relacionadas ao caso conforme disponíveis. Ao usar um playbook, você pode executar as seguintes ações:

- Exiba as fases e atividades descritas no playbook.
- Selecione uma atividade e execute as tarefas necessárias para concluí-la.
- Veja os indicadores de status que exibem o estado atual de cada atividade ou etapa.
- Consulte as caixas de seleção e os contadores que indicam onde você está no fluxo de trabalho.
- Marque uma atividade como concluída e prossiga para a próxima atividade ou fase.
- Continue concluindo as fases e atividades necessárias para enviar o caso.

Tópicos relacionados

Criação de um caso de integração com Playbooks para Portais

Criando um caso de integração assistida a partir de Espaço configurável do CSM

Crie uma solicitação de integração no catálogo de serviços

Criação de um caso de integração com Playbooks para Portais

Seja um contato ou consumidor, você pode criar um caso de integração com um tipo de caso baseado no problema ou na solicitação 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.

Visão geral dos playbooks para Portais

Com os Playbooks para Portais, você obtém um roadmap claro em que pode ver seu andamento no processo de envio e nas etapas restantes que ainda faltam para concluir. Se necessário, você pode navegar facilmente de volta para uma etapa anterior. Para agilizar o processo, você verá as opções e os controles de entrada para que possa inserir suas informações com rapidez e precisão. Além disso, você pode salvar uma aplicação ou formulário que ainda não está pronto para envio para que possa retomar o trabalho nele mais tarde. Depois de salvar o caso, você pode acessar o playbook por meio das listas de casos e encontrar seus rascunhos salvos na exibição da lista de casos no **Meus casos de rascunho** guia.

Esses playbooks foram projetados para orientá-lo nas etapas do processo de admissão. Nos playbooks, você pode localizar as tarefas atribuídas ao caso, exibir todas as atividades em andamento com as ações associadas e executar as ações nas tarefas atribuídas. O fluxo de atividades do playbook do caso permite que você acompanhe seu andamento. Se estiver disponível, você também poderá ver as informações relacionadas sobre o caso.

Navegar pelo catálogo para criar uma solicitação de integração

Você pode navegar pelo catálogo para criar uma nova solicitação de integração a partir dos Portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor. Para obter etapas detalhadas, consulte Crie uma solicitação de integração no catálogo de serviços.

Etapas do fluxo de trabalho

Vamos ver como um cliente cria um caso de integração a partir dos Playbooks para Portais. O cliente executa as seguintes ações:

1. Insere as informações básicas sobre si mesmos em um item do catálogo em um dos portais para abrir um novo caso.
2. Adiciona os detalhes sobre sua aplicação.
3. Carrega os documentos necessários que são necessários para processar sua aplicação.
4. Revisa e edita todos os dados antes de enviar a aplicação.
5. Salva todas as mudanças e envia o caso.

Quando o cliente envia o caso, o status do caso muda de Rascunho para Novo.

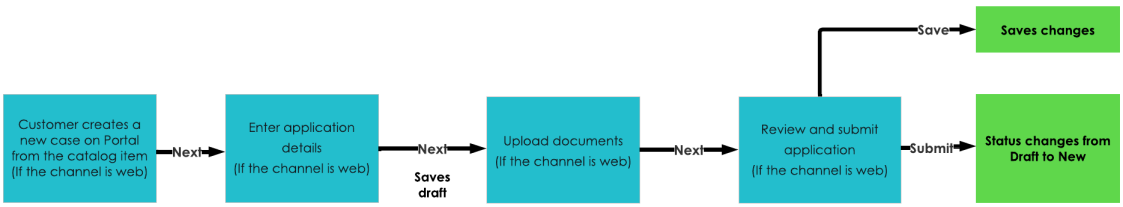
Nota:
Depois que uma aplicação é enviada, o cliente pode encontrar e exibir as atualizações de caso no portal navegando até **Minhas listas** > **Meus casos de rascunho**.

O diagrama a seguir mostra como um cliente cria um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O cliente cria um caso



Tópicos relacionados

Criando um caso de integração assistida a partir de Espaço configurável do CSM

Crie uma solicitação de integração no catálogo de serviços

Criando um caso de integração assistida a partir de Espaço configurável do CSM

Um agente pode criar um caso para um contato ou consumidor quando o contato ou consumidor entra em contato por meio de uma chamada telefônica, e-mail ou bate-papo do Espaço configurável do CSM.

Visão geral

Se você for um cliente que acessa um playbook, poderá acompanhar seu andamento no processo de envio e ver a etapa em que você está e o número de etapas restantes que precisa fazer. Se necessário, você pode navegar de volta para uma etapa anterior. Para agilizar o processo, você verá algumas opções e entradas que permitem inserir as informações corretas.

Criando um caso

Vamos ver como um agente cria um caso a partir de Playbooks para Portais. O agente executa as seguintes ações:

1. Cria um caso em nome do cliente.
2. Coleta as informações básicas sobre o cliente para iniciar o caso.
3. Adiciona contatos adicionais à aplicação em nome do cliente.
4. Carrega os documentos que o cliente pode ter enviado.
5. Revisa e edita todos os dados quanto à precisão antes de enviar a aplicação.

Nota:

- O status do caso muda de Rascunho para Novo quando é enviado. O agente deve revisar e escolher se deseja atribuir o caso a si mesmo. Se o caso for atribuído a outro agente, o novo agente deverá revisar o contexto do caso antes de atribuir ou aceitar o caso. O status do caso muda de Novo para Aberto quando o caso é atribuído a um agente.

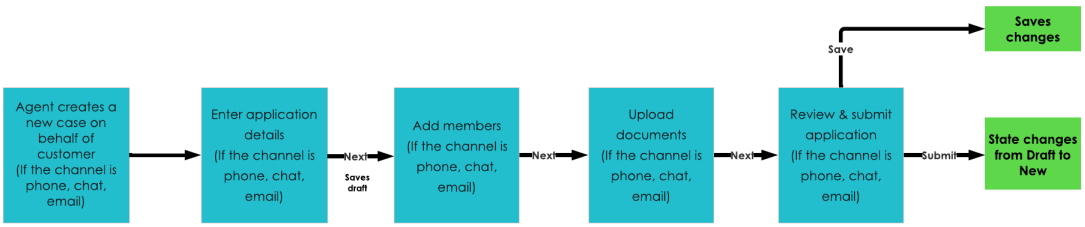
- Se um caso for criado por um agente, um cliente poderá localizar e exibir o caso posteriormente no portal para atualizações navegando até **Minhas listas** > **Meus casos de rascunho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O diagrama a seguir mostra como um agente cria um caso.

O agente cria um caso



Processando um caso

Vamos ver como um agente processa um caso do Playbooks para Portais. O agente executa as seguintes ações:

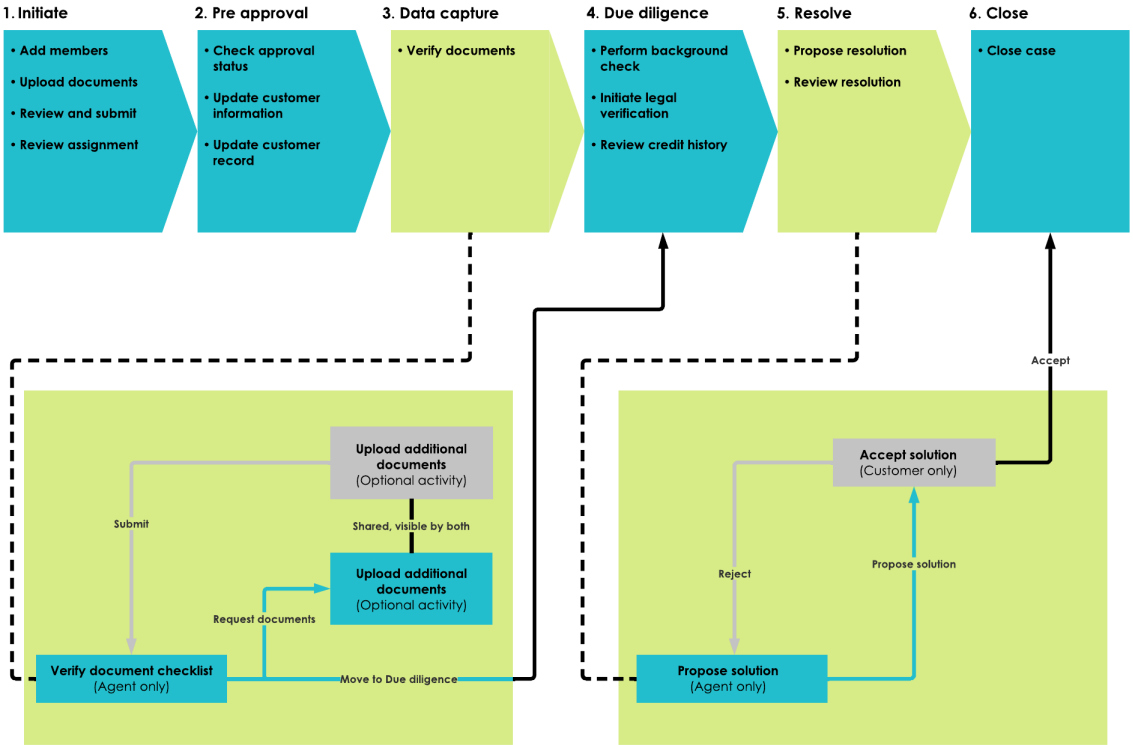
1. Inicia o processamento de um caso adicionando membros, carregando documentos, revisando e enviando documentação e revisando o caso.
2. Pré-aprova o caso verificando o status de aprovação, as informações do cliente e o registro do cliente.
3. Verifica a check-list do documento em relação aos documentos carregados e envia um e-mail ao cliente se houver um documento ausente ou inválido.
4. Executa verificações de histórico, inicia verificações jurídicas e revisa o histórico de crédito.
5. Propõe uma solução. O cliente pode aceitar a solução e, em seguida, o agente encerra o caso. Se o cliente não estiver satisfeito com a solução proposta e a rejeitar, o caso retornará para **Aberto** e o cliente é notificado sobre o status. Em seguida, o agente precisa fornecer uma nova solução com base na entrada do cliente.

O diagrama a seguir mostra como um agente processa um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O agente processa um caso



Tópicos relacionados

Crie uma solicitação de integração no catálogo de serviços

Criação de um caso de integração com Playbooks para Portais

Crie uma solicitação de integração no catálogo de serviços

Navegue pelo catálogo de serviços para criar uma nova solicitação de integração a partir dos Portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact, admin

Procedimento

1. Crie uma solicitação acessando a página principal do portal ou o cabeçalho do menu do portal e executando uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Solicitar algo	Na página principal do portal, selecione **Solicitar algo** link.
Solicitações	No cabeçalho do menu do portal, navegue até **Solicitações** > **Solicite algo**.

2. Procure o catálogo de serviços e selecione **Suporte** > **Nova solicitação de onboarding guiada**.
   Você também pode usar os filtros de categoria para filtrar os itens disponíveis ou pesquisar o catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na página Rascunho de admissão de caso, preencha as informações relacionadas à solicitação.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado

O sistema processa a solicitação, cria a solicitação e todos os outros registros relacionados e exibe os detalhes no widget Registros relacionados na página de exibição do caso.

Tópicos relacionados

- Criação de um caso de integração com Playbooks para Portais
- Criando um caso de integração assistida a partir de Espaço configurável do CSM
- Crie uma solicitação de integração no catálogo de serviços

Usando o Walk-up Experience

Use o recurso Walk-up Experience para fazer check-in em um local de balcão de serviços, agendar compromissos no portal de atendimento ao cliente e monitorar filas.

Usuários com funções incluindo sn_walkup.walkup_login, sn_csm_walkup.walkup_technician, sn_csm_walkup.walkup_manager e usuários de balcão de serviços podem usar Walk-up Experience recurso.

Check-in em um local de balcão de serviços

Como representante da loja, você pode permitir que os clientes façam check-in na chegada ao local de serviço. O usuário é adicionado à fila do solicitante depois de preencher alguns detalhes e um motivo para a visita.

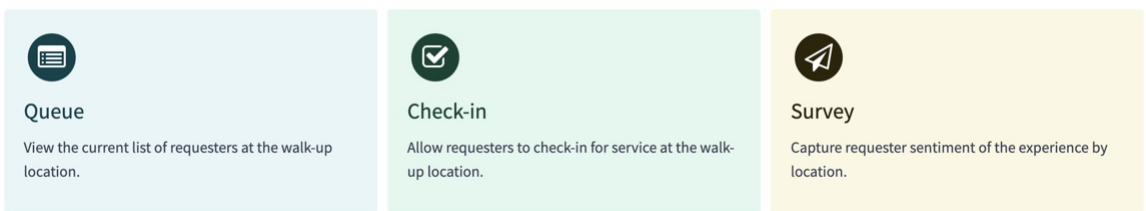
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_walkup.walkup_login

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um dispositivo no local da loja executa a aplicação de balcão de serviços. A tela de boas-vindas da aplicação inclui seleções para fazer check-in de um serviço, exibir a lista de solicitantes atualmente na fila e concluir uma pesquisa. Usuários convidados e registrados podem acessar as seleções na tela de boas-vindas.

Tela da aplicação de balcão de serviços



Procedimento

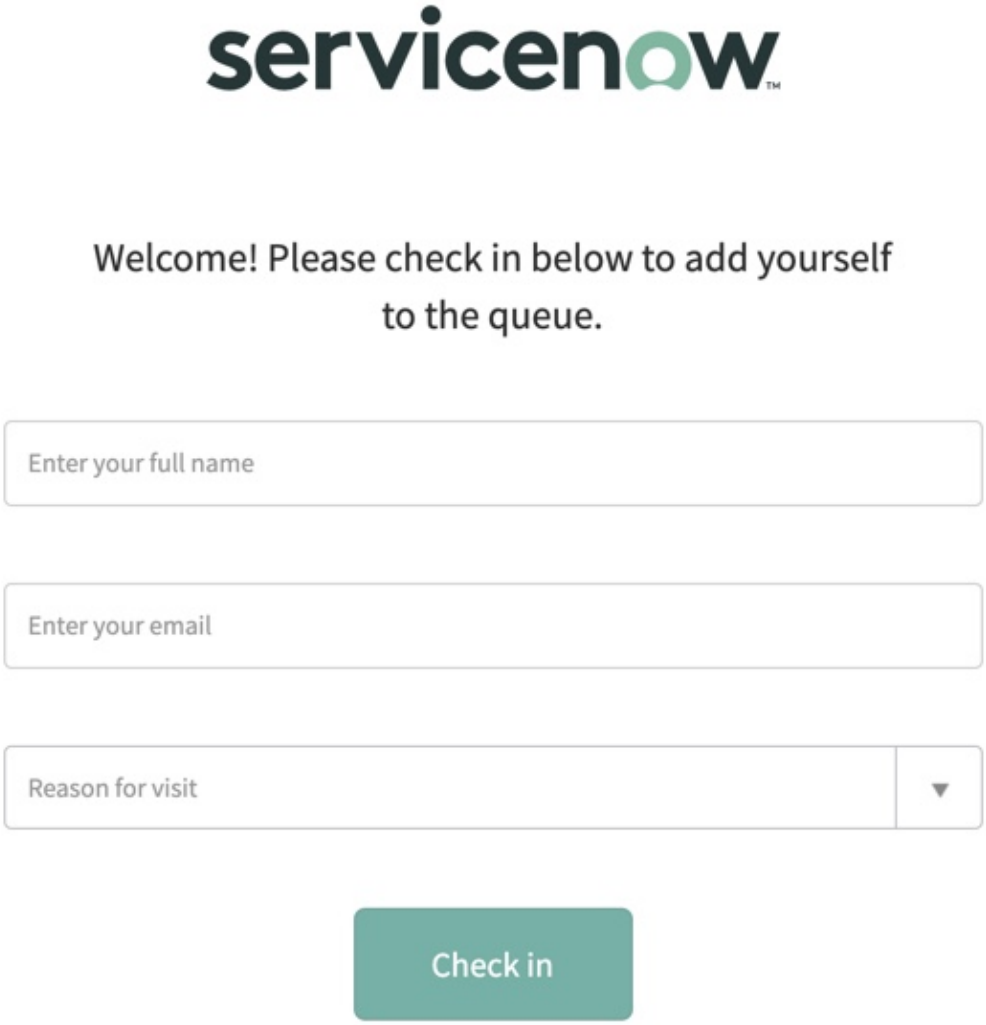
1. Selecione **Check-in** Na tela da aplicação de balcão de serviços.
2. Adicione detalhes na tela Check-in.

   Se o sistema já tiver um contato ou um consumidor com os mesmos detalhes, ele associará a interação a esse contato ou consumidor específico no sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tela de check-in



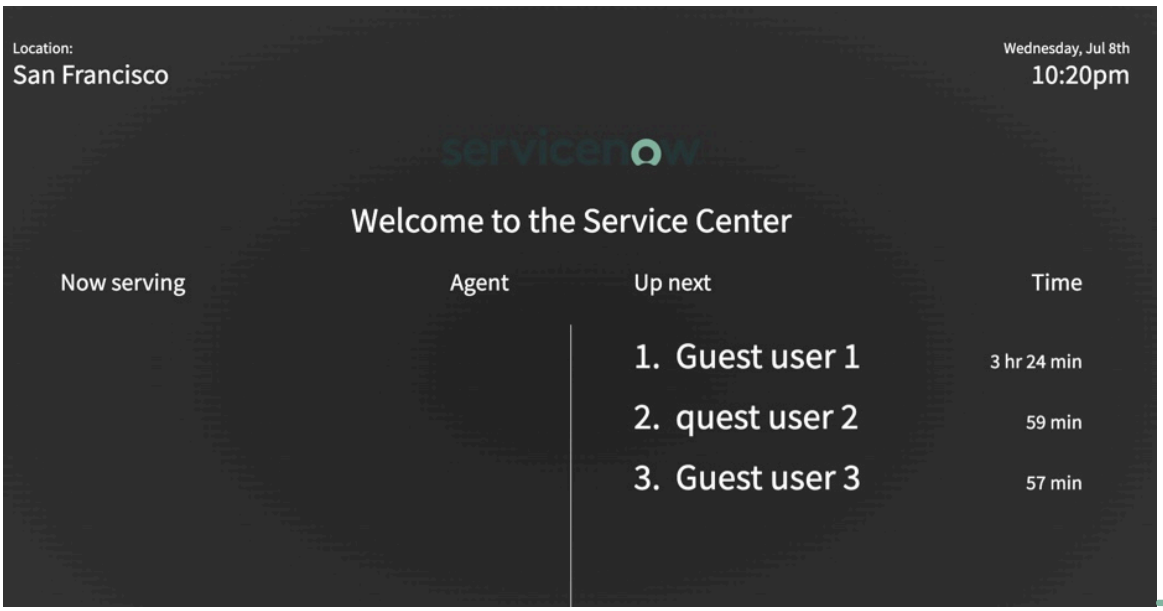
3. Após o check-in, você pode exibir o status da fila selecionando **Fila** Na tela da aplicação de balcão de serviços.

   . **Fila** o widget permite que você exiba a lista de solicitantes no local de balcão de serviços. Para obter mais informações, consulte Monitore filas do Walk-up Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tela de status da fila



. **Pesquisa** o widget permite que você solicite feedback do solicitante sobre a experiência no local. Para obter mais informações, consulte CSM Walk-up Experience pesquisas de satisfação do cliente.

Agende compromissos ou ingresse em uma fila no portal Customer Service Management

Os clientes devem investir tempo para chegar a um local físico para serviço. A capacidade de agendar compromissos em um horário específico ajuda a planejar visitas ao local de serviço. Um slot é pré-atribuído com base na reserva de compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_walkup.walkup_login

Procedimento

1. Faça login no portal do cliente.
2. Navegue até **Suporte** > **Check-in de balcão de serviços** do cabeçalho do portal.
   O aplicativo pesquisa o centro de serviços mais próximo.
3. Selecione **Mudar local** e selecione o local de sua preferência na lista suspensa se quiser mudar o local padrão.

   O local padrão é definido como o centro de serviços mais próximo com base nas informações de localização, depois que você permite que o navegador acesse sua localização. Agora você pode escolher o local manualmente se quiser permitir que o navegador detecte sua localização.
4. Vá para **Agende um compromisso** para marcar um compromisso.
5. Selecione um motivo para sua visita na lista suspensa.
   O conteúdo relacionado que pode ajudar com o seu problema está listado na parte inferior da tela.
6. Selecione um motivo para sua visita na lista suspensa.
7. Selecione o ícone Calendário ( ) e selecione a data e a hora do compromisso.
8. Selecione **Agendar compromisso** .

   Você receberá as seguintes notificações por e-mail quando executar as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Confirmação de compromisso, lembrete e cancelamento.
- E-mail da pesquisa.

Nota:
Você pode voltar ao portal para reagendar ou cancelar o compromisso se a data do compromisso não tiver passado.

Programe um compromisso de balcão de serviços como um usuário convidado

Programe compromissos de balcão de serviços como um usuário convidado no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Vá para a página inicial do Portal de atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo `/csm` ou `/csp` Para o URL da instância.
2. Selecione **Check-in de balcão de serviços** .
3. Selecione **Permitir** para usar seu local atual ou selecione o local de sua preferência no **Selecione o local** lista suspensa.
   A tela Bem-vindo ao check-in de balcão de serviços é exibida.

   Nota:
   Um usuário com credenciais de login também pode fazer login por meio do link Check-in de balcão de serviços do convidado para reservar um compromisso.

4. Selecione **Não sou um robô** e verifique se você não é um robô.
5. Preencha os campos.

Campos de compromisso do usuário convidado

Campo	Descrição
Insira seu nome	Seu nome e sobrenome.
Inserir seu endereço de e-mail	Seu endereço de e-mail.
Insira seu número de telefone (opcional)	Seu número de telefone. **Nota:** Este campo não aceita caracteres alfabéticos.
Qual é o motivo da consulta?	O motivo da sua visita.
Quando você deseja visitar?	A data que você deseja visitar. Clique no ícone de calendário, selecione a data e a hora desejadas para o compromisso e clique em **Selecione** .

O nome do local padrão, a descrição, os horários de operação e **Obter direções** os links são exibidos à direita.

Nota:
Se você optou por selecionar um local, o **Exibir no mapa** em vez disso, o link aparece.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:** Mude o local manualmente.
   a. Clique em **Mudar local** .
   b. Selecione um local na lista suspensa.
7. Clique em **Agendar compromisso** .
   Você receberá um e-mail de verificação.

   Nota:
   Você também pode selecionar **Cancelar compromisso** Na mesma tela de Check-in de boas-vindas ao balcão de serviços. Confirme o cancelamento na caixa de diálogo exibida e cancele o compromisso.

8. Selecione **Verificar** ou selecione o link para confirmar seu compromisso no e-mail recebido.
   O compromisso é confirmado e os detalhes são exibidos na tela de confirmação. Se você quiser verificar seu compromisso quando esta tela não for mais exibida, selecione o link no e-mail de confirmação do compromisso para exibi-lo novamente.

Modifique ou cancele um compromisso de balcão de serviços como um usuário convidado

Modifique ou cancele compromissos de balcão de serviços que você programou.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra o e-mail de confirmação de compromisso que você recebeu.
2. Clique no link no e-mail para modificar ou cancelar seu compromisso.
   Uma guia Verificação de senha única é aberta no navegador e um e-mail contendo uma senha de uso único (OTP) e um link para verificar se seu compromisso foi enviado.
3. Insira a OTP na guia de verificação e clique em **Continuar** ou clique em **Verifique seu compromisso** no e-mail.
   A opção OTP é útil quando você lida com vários dispositivos para verificar e-mails e reservar compromissos. Por exemplo, você pode exibir o e-mail com a OTP em seu celular e inserir a OTP ao reservar um compromisso em seu desktop.

   Nota:
   O link expira após um determinado tempo.

   A tela Detalhes do compromisso é aberta.
4. Cancele o compromisso ou modifique-o.
   - Para cancelar o compromisso, clique em **Cancelar compromisso** . Você receberá um e-mail para confirmar que seu compromisso foi cancelado.
   - Para modificar o compromisso, modifique os detalhes e clique em **Atualização** .

Monitore filas do Walk-up Experience

Depois de fazer check-in em um local, você será notificado sobre o tempo de espera e sua posição na fila. Você pode exibir os problemas que estão sendo atendidos e a fila.

Antes de Iniciar
Função necessária: Clientes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no portal de atendimento ao cliente.
2. Selecione seu local.
3. Clique em **Fila** widget.
4. Você pode exibir as seguintes informações:
   - fila de todos aguardando serviço
   - nomes de pessoas que estão à sua frente
   - status das pessoas atendidas no momento e aguardando na fila
   - respectivos agentes que atendem os clientes

Painel do Walk-up Experience do CSM

Como gerente de serviços, você pode ver os principais relatórios de métrica para interações de balcão de serviços, o que ajuda a monitorar o desempenho de agentes e locais de serviço.

Acesse o painel navegando até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**. Para ver informações detalhadas, passe o mouse sobre qualquer gráfico de relatório. Você pode salvar gráficos como arquivos PNG ou JPEG e anexá-los a e-mails ou incluir em apresentações de relatórios. Todos os gráficos de relatório podem ser atualizados para os dados mais recentes. A tela a seguir é um exemplo de como o painel aparece.

Walk-up Experience para o painel CSM

Usuário final e objetivo	Função necessária
Administrador de atendimento ao cliente: Pode editar o painel e gerenciar usuários, grupos e funções do painel.	administrador
Administrador do Walk-up Experience: Pode exibir o painel e gerenciar usuários, grupos e funções do painel.	sn_csm_walkup.walkup_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.

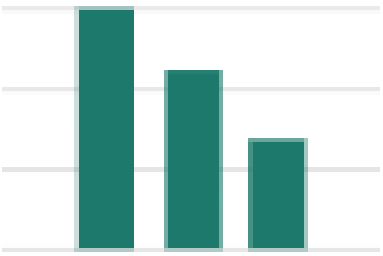
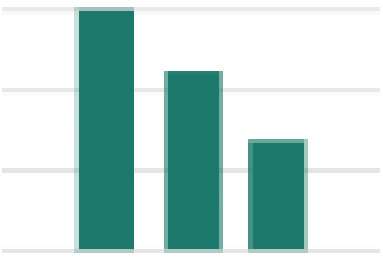
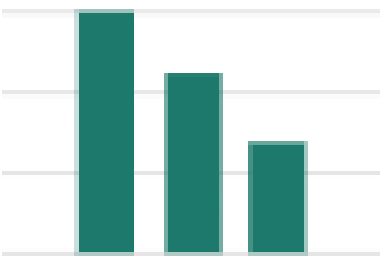
Usuário final e objetivo	Função necessária
Walk-up Experience Manager: Pode rastrear o número de balcão de serviços, interações de balcão de serviços com casos, tempo médio de espera e serviço e assim por diante.	sn_csm_walkup.walkup_manager

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Atendimentos em balcão de serviços concluídos no trimestre		Número total de registros criados durante o trimestre fiscal de negócios. Volume mostrado como uma única pontuação.
Índice de Satisfação do Cliente na Saída deste ano		Velocímetro que mostra o sentimento médio de satisfação do cliente (1 a 3) durante a pesquisa de saída para o ano civil atual.
Índice de Satisfação do Cliente geral no último ano		Velocímetro que mostra o sentimento médio de satisfação do cliente (1 a 5) capturado pela pesquisa por e-mail no último ano (364 dias a partir da data atual).
Atendimentos em balcão de serviços por local no último ano		Número total de interações de balcão de serviços por local no último ano (364 dias a partir da data atual). Volume mostrado como uma spline distribuída por mês.

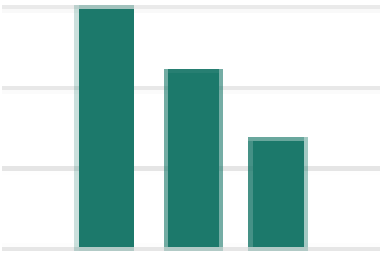
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Interações de balcão de serviços com casos por local no último ano		Número total de casos de balcão de serviços, por local no último ano (364 dias a partir da data atual). Volume mostrado como uma spline distribuída por mês.
Motivos de balcão de serviços por local no último ano		Motivos para visitar a fila de balcão de serviços por local no último ano (364 dias a partir da data atual). Dados mostrados como um gráfico de barras.
Balcões de serviços por dia da semana		Total de interações de balcão de serviços por dia durante uma semana e por local. Dados mostrados como um gráfico de barras.
Balcões de serviços por hora		Número total de interações de balcão de serviços por hora e local. Dados mostrados como um gráfico de barras.
Tempo de serviço médio por local		Tempo médio necessário para encerrar uma interação, por local. Média de tempo mostrada como uma spline por mês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Tempo de espera médio por local		O tempo médio que um visitante de balcão de serviços espera pelo serviço, por local. Dados mostrados como um gráfico de barras.

Gestão de filas e interações do Walk-up Experience

Gerentes e técnicos do Walk-up Experience podem gerenciar com eficiência todos os aspectos de uma fila de local de balcão de serviços e demanda de interação. Os técnicos podem exibir locais de balcão de serviços atribuídos e interações para execução de balcão de serviços.

O Walk-up Experience fornece aos técnicos recursos inclusivos de executante para organizar e gerenciar uma fila de balcão de serviços.

Como Técnico, você pode acessar Espaço configurável do CSM para gerenciar uma interação de balcão de serviços. Usando Espaço configurável do CSM você pode:

- Acessar uma caixa de entrada pessoal para ver o trabalho atribuído a partir de vários canais de serviço, incluindo o Canal de serviço de balcão de serviços.
- As atribuições são enviadas automaticamente para sua caixa de entrada a partir da fila de interação de balcão de serviços.
- Trabalhar em interações simultâneas ou múltiplas ao mesmo tempo.
- Promover interações para casos.
- Trabalhar com qualquer solicitante na fila a qualquer momento, extraindo de qualquer lugar na lista da fila, bem como do topo da lista.
- Criar casos para interações
- Escolha manualmente uma interação específica para um solicitante
- Usar a Assistência do agente para agilizar o atendimento.

Como técnico, você normalmente pode realizar interações por ordem de chegada, pois as interações são enviadas para a caixa de entrada de balcão de serviços individual. As interações são distribuídas para a caixa de entrada do agente de balcão de serviços com base nas configurações de regra de atribuição no Atribuição avançada de trabalho recurso.

Os técnicos podem abrir casos diretamente em Espaço configurável do CSM quando um problema não é resolvido no local de balcão de serviços.

Walk-up Experience também inclui um **Técnico** no navegador de aplicações em que os agentes que oferecem suporte a uma fila de balcão de serviços podem executar as seguintes ações:

- Acessar a caixa de entrada pessoal de balcão de serviços com link direto para Espaço do agente.
- Exibir interações de balcão de serviços atribuídas.
- Reatribuir e modificar interações de balcão de serviços quando necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir todos os compromissos agendados e futuros.
- Exibir locais de fila de balcão de serviços.
- Transfira interações de balcão de serviços para outros técnicos ou locais de fila quando necessário.

As aplicações a seguir estão incluídas na plataforma **Técnico** Do CSM Walk-up Experience barra de navegação, bem como exibido no Espaço configurável do CSM Em balcão de serviços:

Aplicações técnicas do CSM Walk-up Experience

Exibição da IU e aplicativo	Descrição
Plataforma: **Minha caixa de entrada de balcão de serviços** Espaço configurável do CSM: **Caixa de entrada**	Exiba interações de balcão de serviços atribuídas a você em sua caixa de entrada pessoal em Espaço configurável do CSM. Atribuição avançada de trabalho envia interações para sua caixa de entrada de acordo com as configurações da regra de atribuição.
Plataforma: **meus locais de balcão de serviços** Espaço configurável do CSM: **Locais de balcão de serviços**	Veja os locais de fila de balcão de serviços em que você deve dar suporte por endereço físico.
Plataforma e Espaço configurável do CSM: **Balcões de serviços atribuídos a mim**	Exiba as interações de balcão de serviços imediatas que você deve resolver ou atender. Essas interações têm um estado de **Trabalho em andamento**. Você também pode ver suas interações atribuídas em sua caixa de entrada pessoal em Espaço do agente.
Plataforma e Espaço configurável do CSM: **Aberto - Não atribuído**	Exiba todas as interações de balcão de serviços abertas e não atribuídas aos seus locais de fila. Essas interações têm um estado **Novo**, **Em fila** ou **Trabalho em andamento**.
Plataforma e Espaço configurável do CSM: **Balcões de serviços encerrados**	Exiba todas as interações de balcão de serviços encerradas. As interações encerradas têm um estado **Encerrado concluído** ou **Fechado abandonado**.
Plataforma: **consultas Agendadas** Espaço configurável do CSM: **Compromissos**	Exiba todos os próximos compromissos agendados para sua fila de balcão de serviços.

Exibição Atribuído Walk-up Experience local

Os técnicos do Walk-up Experience podem exibir uma lista das filas de balcão de serviços atribuídos ao suporte. As filas de local revelam todas as informações que um técnico deve saber para operar a fila com eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os técnicos podem exibir as filas de local de balcão de serviços atribuídos ao suporte de duas maneiras. Principalmente os técnicos acessam Espaço configurável do CSM Para todos os CSM Walk-up Experience informações relacionadas, incluindo locais. No entanto, os técnicos também podem acessar o CSM Walk-up Experience no navegador de aplicações ou na barra de navegação lateral, para exibir os locais de fila atribuídos.

Procedimento

1. Para exibir os locais de balcão de serviços, abra Espaço configurável do CSM.
2. Selecione **Lista** na barra de navegação esquerda.
3. Em **Balcão de serviços**, clique em **Locais de balcão de serviços**.
   Os locais de balcão de serviços aos quais você foi atribuído ao suporte são listados.
4. Selecione o nome de uma fila para ver detalhes sobre o local, como interações, compromissos, motivos das visitas e muito mais.
5. Como alternativa, para exibir locais de balcão de serviços por meio do navegador de aplicações, navegue até **CSM Walk-up Experience** > **Técnico** > **Meus Locais com Balcão de serviços**.
6. Selecione um nome de fila para ver detalhes sobre o local, como interações, compromissos, motivos das visitas, e muito mais.
   Se as interações forem restantes de um dia anterior ou ainda estiverem enfileiradas no final sem convidados associados na fila, você poderá selecionar **Abandonar tudo** para cancelar essas interações.

Exibir Walk-up Experience caixa de entrada

Exiba uma caixa de entrada pessoal de interações Walk-up Experience atribuídas automaticamente usando a interface do recurso Espaço configurável do CSM .

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os técnicos podem ver a caixa de entrada de balcão de serviços de duas maneiras. Os técnicos acessam principalmente Espaço configurável do CSM para todas as informações relacionadas do Walk-up Experience, incluindo a caixa de entrada. No entanto, os técnicos também podem acessar o CSM Walk-up Experience no navegador de aplicações, ou na barra de navegação, para vincular e exibir a caixa de entrada no Espaço configurável do CSM.

Procedimento

1. Para exibir a caixa de entrada de balcão de serviços, abra Espaço configurável do CSM.
2. Selecione **Caixa de entrada** na barra de navegação da interface.
   As atribuições de interação enviadas automaticamente aparecem na caixa de entrada com base nos cronogramas do agente e nas configurações de regra de atribuição no recurso Atribuição avançada de trabalho. Os técnicos podem definir um status de caixa de entrada como **Disponível**, **Ausente** e **Off-line**.
3. Como alternativa, para exibir a caixa de entrada de balcão de serviços por meio do navegador de aplicações, navegue até **CSM Walk-up Experience** > **Técnico** > **Minha caixa de entrada de balcão de serviços**.
   Você está vinculado diretamente à sua caixa de entrada pessoal no Espaço configurável do CSM. As atribuições de interação enviadas automaticamente aparecem na caixa de entrada com base nos cronogramas do agente e nas configurações de regra de atribuição no recurso Atribuição avançada 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.

Gerenciar interações Walk-up Experience atribuídas automaticamente

Técnicos que oferecem suporte ao CSM Walk-up Experience os locais podem exibir e gerenciar interações enviadas automaticamente para Espaço configurável do CSM caixa de entrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As interações do Walk-up Experience podem ser enviadas automaticamente para uma caixa de entrada pessoal do Espaço configurável do CSM com base nos cronogramas dos agentes e nas configurações das regras de atribuição no recurso Atribuição avançada de trabalho. Os técnicos realizam as interações por ordem de chegada, conforme elas aparecem na caixa de entrada.

Para atribuir e gerenciar interações manualmente usando o CSM Walk-up Experience Módulos técnicos encontrados no navegador de aplicações, consulte Gerenciar interações do Walk-up Experience manualmente.

Os técnicos definem um status na caixa de entrada Espaço configurável do CSM para indicar prontidão para aceitar interações. As opções de status são **Disponível**, **Ausente**e **Off-line**.

Mesmo que as interações sejam enviadas automaticamente para a caixa de entrada direta, os agentes podem trabalhar com qualquer pessoa da fila de balcão de serviços a qualquer momento.

Visualize interações de fila de balcão de serviços atribuídas a você automaticamente em sua caixa de entrada de balcão de serviços ou em sua lista **Balcões de serviços atribuídos a mim**. Você também pode exibir todas as interações **Aberta - Não atribuída** da fila compatível.

Com o Espaço configurável do CSM, você pode exibir listas de todos os seus compromissos e interações de balcão de serviços, casos, contas de clientes e contatos, incidentes, solicitações e muito mais usando uma interface conveniente. A lista de interações relacionadas do Walk-up Experience inclui os seguintes itens:

Lista de interações relacionadas do Walk-up Experience

Item de lista	Descrição
Balcões de serviços atribuídos a mim	Interações que você atribui a si mesmo quando aceita uma interação ativa ou que são atribuídas a você. Os agentes atribuem interações a si próprios quando aceitam uma interação na fila. Essas interações estão em um estado Trabalho em andamento. Essas interações estão um estado de Trabalho em andamento. Uma vez atribuído, um agente pode transferir a interação para outro agente ou fila para concluir o trabalho, se necessário.
Aberto – Não atribuído	Todas as interações abertas, mas não atribuídas, associadas ao seu local específico da fila de balcão de serviços. Quando um visitante faz check-in em uma fila de balcão de serviços, uma interação é criada. A interação é Em fila até que um agente a aceite ou seja atribuído à interação. Nesse ponto, o estado muda para Trabalho em andamento.
Balcões de	Todas as interações no estado Encerrado concluído e Encerrado abandonado atribuídas a uma fila de local de balcão de serviços específica. Os agentes podem abandonar uma interação quando um convidado sai da fila antes de receber suporte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 interações relacionadas do Walk-up Experience

Item de lista	Descrição
serviços encerrados	

Procedimento

1. Para começar a oferecer suporte a um convidado de fila de balcão de serviços, abra Espaço configurável do CSM.
2. Selecione **Caixa de entrada** e certifique-se de que seu status esteja definido como **Disponível** .
   Você pode exibir interações em sua caixa de entrada que são atribuídas automaticamente a você.
3. Selecione a interação no topo da lista e comece a resolver o problema ou atender a solicitação.

   Quando você cria um caso associado, um **Novo caso** a guia é aberta ao lado de **Detalhes** da interação original. Preencha o novo formulário de caso. Selecione **Salvar** para salvar o novo caso.

   Se uma interação exigir uma quantidade incomum de tempo para ser resolvida ou concluída, você poderá colocar a interação em espera. O solicitante não perde posição na fila e você pode ajudar outro solicitante simultaneamente. Colocar uma interação em espera não afeta sua capacidade para novas interações.

   a. Para colocar uma interação em espera, selecione **Colocar em espera** .

   b. Você pode associar a interação a outro registro selecionando **Associar registro** No ícone Mais ações de IU ( ) no cabeçalho de interação.

   c. Se você não puder resolver um problema, selecione **Criar caso** no cabeçalho de interação.

      Quando você cria um caso associado, um **Novo caso** a guia é aberta ao lado de **Detalhes** da interação original. Preencha o novo formulário de caso. Selecione **Salvar** para salvar o novo caso.

4. Ao terminar de resolver a interação, selecione **Fechar** no cabeçalho de interação.
   Fechar uma interação afeta sua capacidade e pode resultar em novas interações sendo enviadas para sua caixa de entrada.

Gerenciar interações do Walk-up Experience manualmente

Os técnicos que oferecem suporte a locais de balcão de serviços podem gerenciar manualmente as solicitações de fila com vários CSM Walk-up Experience módulos relacionados à interação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gerencie interações manualmente usando o CSM Walk-up Experience Módulos técnicos encontrados no navegador de aplicações. Para gerenciar automaticamente interações atribuídas da caixa de entrada do Espaço configurável do CSM, consulte o Gerenciar interações Walk-up Experience atribuídas automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 filas de balcão de serviços oferecem suporte aos visitantes na ordem em que eles fazem o check-in na fila, por ordem de chegada. Os técnicos que dão suporte à fila podem decidir quem trabalhará na primeira interação. Conforme novos convidados entram na fila e enviam interações, os técnicos compartilham a carga de trabalho, atribuindo interações na fila para eles próprios.

Veja interações de fila de balcão de serviços usando vários módulos do Walk-up Experience:

Módulos de interação do Walk-up Experience

Módulo	Descrição
Balcões de serviços atribuídos a mim	Interações que você atribui a si mesmo quando aceita uma interação ativa ou que são atribuídas a você. Os agentes atribuem interações a si próprios quando aceitam uma interação na fila. Essas interações estão em um estado Trabalho em andamento. Essas interações estão um estado de Trabalho em andamento. Uma vez atribuído, um agente pode transferir a interação para outro agente ou fila para concluir o trabalho, se necessário.
Aberto – Não atribuído	Todas as interações abertas, mas não atribuídas, associadas ao seu local específico da fila de balcão de serviços. Quando um visitante faz check-in em uma fila de balcão de serviços, uma interação é criada. A interação é Em fila até que um agente a aceite ou seja atribuído à interação. Nesse ponto, o estado muda para Trabalho em andamento.
Balcões de serviços encerrados	Todas as interações no estado Encerrado concluído e Encerrado abandonado atribuídas a uma fila de local de balcão de serviços específica. Os agentes podem abandonar uma interação quando um convidado sai da fila antes de receber suporte.

Procedimento

1. Para começar a oferecer suporte a um convidado de fila de balcão de serviços, navegue até > **CSM Walk-up Experience** > > **Técnico** > **Aberto - Não atribuído**.
   A lista de Interações é aberta.
2. Encontre o nome do convidado na coluna **Aberto para** da lista de interações.
3. Clique no **Número** de interação associado ao convidado.
4. Insira seu nome no campo **Atribuído a** no formulário, altere o **Estado** para **Trabalho em andamento** e clique em **Atualizar**.
   a. Para fechar uma interação se o convidado tiver saído da fila, clique em **Abandonar** no cabeçalho do formulário ou escolha **Fechado abandonado** no campo de formulário **Estado**e clique em **Atualizar**
   b. Como alternativa, você pode associar a interação a outro registro clicando no botão **Associar registro** no cabeçalho da interação.
5. Para resolver a interação, navegue até **Walk-up Experience** > **Técnico** > **Meus balcões de serviços atribuídos**.
6. Clique no número da interação na lista para abrir o formulário Interação de balcão de serviços.
7. Resolva o problema ou atenda à 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.

a. Altere o status da interação para **Em espera** se o solicitante não estiver presente para um compromisso ou se a interação envolver um processo demorado, por exemplo, um upgrade do sistema operacional.

b. Se você não puder resolver o problema ou atender à solicitação, clique em **Criar caso** link relacionado para criar um caso.

Quando você cria um caso, as listas relacionadas associadas no formulário são preenchidas. As listas relacionadas incluem os seguintes detalhes:

- Casos de interação: Casos associados à interação
- Casos pelo mesmo solicitante: Casos criados para um convidado de balcão de serviços

Ao terminar de resolver a interação, mude a interação **Estado** . **Encerrado concluído** e clique em **Atualização** para atualizar a interação. Como alternativa, você pode clicar em **Fechar** para concluir a interação.

8. Ao terminar de resolver a interação, mude a interação **Estado** . **Encerrado concluído** e clique em **Atualização** para atualizar a interação.
Você também pode clicar em **Fechar** para concluir a interação.

Exibir e gerenciar compromissos do Walk-up Experience em Espaço do agente

Exibindo o próximo CSM programado Walk-up Experience os compromissos fornecem aos técnicos uma estimativa da demanda de fila e da carga de trabalho futuras. Os gerentes podem exibir compromissos futuros e organizar a equipe em locais de fila de balcão de serviços para melhor atender à demanda.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Técnicos e gerentes usam principalmente o Espaço configurável do CSM para todas as informações relacionadas do Walk-up Experience, incluindo a exibição e a gestão de compromissos agendados.

Nota:
Você também pode exibir e gerenciar compromissos agendados no CSM Walk-up Experience no navegador de aplicações ou na barra de navegação esquerda.

Compromissos são encaminhados automaticamente para sua caixa de entrada do Espaço configurável do CSM com base na disponibilidade. Você também pode exibir uma lista de compromissos agendados e escolher qual aceitar.

Os compromissos futuros também são exibidos com um pequeno ícone de calendário ao lado do nome do usuário no monitor de parede da fila de local de balcão de serviços presencial. O usuário com um compromisso aparece no monitor um pouco antes do horário agendado para o início do compromisso.

Nota:
Os compromissos futuros também são exibidos na tela de check-in on-line com o mesmo ícone de calendário ao lado do nome do usuário.

Procedimento

1. Aberto Espaço configurável do CSM.
2. Selecione **Lista** na barra de navegação esquerda.
3. Em **Balcão de serviços** , selecione **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.

Compromissos de balcão de serviços atribuídos à sua fila são listados.

4. Selecione um número de compromisso para exibir detalhes, como o nome do solicitante, o número e a descrição da interação e a hora do compromisso.

   a. Para abrir a interação associada para exibir detalhes, selecione o ícone Abrir registro ao lado do número da interação.

   b. Selecione **Aceitar compromisso** para começar a trabalhar na interação.

      Se necessário, você pode atribuir o compromisso a outro agente e adicionar anotações de trabalho.

      Se uma quantidade significativa de tempo tiver passado e o solicitante não aparecer para o compromisso, você poderá excluir o compromisso selecionando o ícone Mais ações de IU no cabeçalho de interação e escolhendo **Excluir** .

   c. Selecione **Salvar** para salvar todas as mudanças feitas na interação de compromisso.

Gerencie compromissos no navegador

A exibição das próximas consultas Agendadas do Walk-up Experience fornece aos técnicos uma estimativa da carga de trabalho e da demanda futura da fila. Os gerentes podem exibir compromissos futuros e organizar a equipe em locais de fila de balcão de serviços para melhor atender à demanda.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Técnicos e gerentes podem ver e gerenciar compromissos de balcão de serviços agendados no Walk-up Experience no navegador de aplicações ou na barra de navegação à esquerda.

Nota:
O acesso primário é por meio de Espaço configurável do CSM para todas as informações relacionadas Walk-up Experience, incluindo compromissos agendados.

Os compromissos futuros também são exibidos com um pequeno ícone de calendário ao lado do nome do usuário no monitor de parede da fila de local de balcão de serviços presencial. O usuário com um compromisso aparece no monitor um pouco antes do horário agendado para o início do compromisso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSM Walk-up Experience** > **Técnico** > **Compromissos Programados**.
   Todos os compromissos de balcão de serviços agendados para os próximos 14 dias são exibidos.
2. Clique em um número de compromisso para ver os detalhes, como o nome do solicitante, o número e a descrição da interação, e o horário do compromisso.

   a. Se desejar, para visualizar os detalhes de interação associados, clique no ícone de visualização de registro ao lado do número do compromisso.

   b. Para começar a trabalhar na interação, clique em **Aceitar compromisso** no formulário **Compromisso de balcão 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.

Se necessário, você pode atribuir o compromisso a um agente e adicionar anotações de trabalho.

Se um período significativo de tempo tiver passado e o solicitante não aparecer para o compromisso, você poderá excluí-lo clicando em **excluir**.

c. Clique em **Atualizar** para salvar quaisquer mudanças feitas no formulário de interação.

Uso do Respondente automático para desvios de caso

Desvie casos enviando automaticamente conteúdo relevante por meio de Resposta automática recurso depois que um contato do cliente ou consumidor cria um caso.

Sempre que um caso é criado, o Resposta automática o recurso envia uma notificação por e-mail contendo uma lista de artigos de conhecimento relevantes. As notificações por e-mail são enviadas ao remetente do caso e aos usuários da lista de observação associados ao caso.

Por padrão, o recurso envia a notificação por e-mail para casos de atendimento ao cliente registrados usando e-mails por usuários com a função snc_external. Seu administrador também pode configurar o recurso para casos de atendimento ao cliente registrados usando outros canais de comunicação, como web, telefone, bate-papo, redes sociais, comunidade, e virtual agent.

Os artigos de conhecimento em um Resposta automática as notificações por e-mail são incluídas com base nos resultados da pesquisa contextual da descrição resumida do caso. Por padrão, os artigos que um remetente de caso visualizou nos últimos 30 dias não são incluídos. Seu administrador pode configurar a duração do último conteúdo exibido usando um ponto de extensão com script. Para obter mais informações, consulte Incluir resultados de pesquisa contextual avançada em notificações de resposta automática.

Como remetente do caso ou usuário da lista de observação, você pode determinar se recebe algum Resposta automática definindo preferências de notificação. Para obter mais informações, consulte Definir preferências de notificação do Respondente automático.

Informações de ativação

Ative a Inteligência preditiva para Customer Service Management plug-in (com.snc.csm_ml) e habilite o. **Habilitar recomendações de resposta automática** propriedade (*`sn_customerservice.case.autoresponder.enable`*). Para obter mais informações, consulte Configurar notificações de resposta automática.

Feche um caso de um artigo de conhecimento recomendado em uma notificação de Resposta automática

Exibir artigos de conhecimento incluídos na notificação por e-mail enviada pelo Resposta automática recurso para um caso de atendimento ao cliente e encerre o caso em um artigo de conhecimento útil.

Antes de Iniciar
Função necessária: Função snc_external ou usuários da lista de observação associados ao caso de atendimento ao cliente

Faça login no portal que contém o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o Resposta automática o recurso envia artigos de conhecimento como conteúdo útil para resolver um caso de atendimento ao cliente enviado por e-mail.

Procedimento

1. Abra o link do artigo de conhecimento na notificação por e-mail enviada por Resposta automática .
2. Leia o artigo de conhecimento para ver se ele resolve um caso.
3. Se o artigo de conhecimento fornecer uma solução, na seção Caso relacionado do artigo, clique em **Caso encerrado** .
4. Na janela de mensagem exibida, clique em **Caso encerrado** .

Resultado

Uma mensagem informativa sobre o caso que está sendo encerrado é exibida. Se algum caso foi encerrado usando um link de artigo de conhecimento acessado de um Resposta automática notificação por e-mail, a. **Exibir caso** aparece nesse artigo. Clique no botão para exibir os detalhes do caso que foi encerrado.

Definir preferências de notificação do Respondente automático

Definir preferências de notificação para recebimento Resposta automática recomendações sobre casos de atendimento ao cliente que você enviou ou para os quais você está na lista de observação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Função snc_external ou usuários da lista de observação associados ao caso de atendimento ao cliente

Certifique-se de que um administrador tenha configurado o. Resposta automática recurso. Para obter mais informações, consulte Configurar notificações de resposta automática.

Procedimento

1. Navegue até a página do seu portal.
2. Clique no seu nome de usuário ou foto no cabeçalho do portal e clique em **Perfil** .
3. Na página Perfil do usuário, role para baixo até a seção Ações e clique em **Preferências de notificação** .
4. Na janela Preferência de notificação, marque ou desmarque **Recomendações de resposta automática do caso** caixa de seleção para ativar Resposta automática notificações ativadas ou desativadas para você.

Como usar o Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management

. ServiceNow® Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management o app habilita uma opção de retorno de chamada para os clientes quando há um longo tempo de espera para um atendente.

Para obter mais informações, consulte Retorno de chamada omnicanal .

Fluxo de retorno de chamada

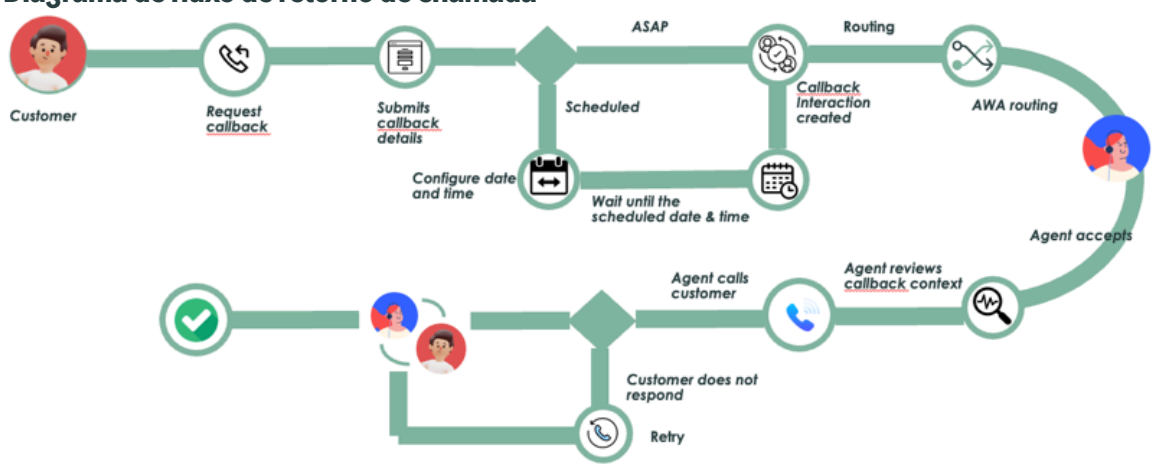
O fluxo de trabalho de retorno de chamada prossegue da seguinte forma:

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. Os clientes têm a opção de solicitar um retorno de chamada quando o tempo de espera estimado para entrar em contato com um agente é muito longo ou quando os agentes não estão disponíveis.
2. O cliente insere detalhes do retorno de chamada, como nome, detalhes de contato e o motivo do retorno de chamada.
3. Os clientes solicitam um retorno de chamada o mais rápido possível ou em uma data e hora especificadas.
4. Uma interação de retorno de chamada é criada imediatamente para uma solicitação de retorno de chamada imediata ou um minuto antes do horário selecionado para uma solicitação de retorno de chamada programada.
5. . ServiceNow® Atribuição avançada de trabalho(AWA) determina a disponibilidade de agentes e cria um item de trabalho de retorno de chamada para um agente disponível. O AWA adiciona a tarefa de retorno de chamada à fila de retorno de chamada. Em seguida, o agente recebe uma notificação de retorno de chamada na caixa de entrada do espaço.
6. O agente pode optar por revisar o contexto de retorno de chamada, como exibições de artigos da base de conhecimento, pesquisas e Virtual Agent conversa antes de ligar para o cliente.
7. O agente liga para o cliente.
   - Se o cliente aceitar a chamada, a interação será marcada como concluída quando a chamada terminar.
   - Se o cliente não aceitar a chamada, o agente poderá tentar o retorno de chamada novamente mais tarde.
8. O agente pode decidir fechar a interação ou enfileirar o retorno de chamada novamente manualmente no espaço.

Diagrama de fluxo de retorno de chamada



Solicitações de retorno de chamada

Solicitação de retorno de chamada imediato

Os clientes podem solicitar um retorno de chamada imediatamente. Os clientes recebem o tempo médio que o agente levará para retornar a chamada. Esta solicitação evita que eles tenham que aguardar na fila para se conectar a um agente.

Programando uma solicitação de retorno de chamada

Os clientes podem solicitar um retorno de chamada selecionando a data e a hora preferenciais. O cliente receberá uma confirmação da solicitação de retorno de chamada programada por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reprogramando uma solicitação de retorno de chamada

Os clientes podem reprogramar a solicitação de retorno de chamada escolhendo em uma lista de próximas datas e horários para solicitações de retorno de chamada.

Cancelando uma solicitação de retorno de chamada

Os clientes podem cancelar retornos de chamada agendados do canal de autoatendimento do qual solicitaram o retorno de chamada.

Canais de retorno de chamada

Os clientes podem solicitar um retorno de chamada durante um bate-papo em Virtual Agent ou App de mensagens de interação ou de Atendimento ao cliente Portal. Eles podem solicitar um retorno de chamada por telefone ou um retorno de chamada por vídeo no Zoom. Os retornos de chamada em vídeo devem ser programados, mas os retornos de chamada podem ser solicitados imediatamente ou programados.

Trabalhando com solicitações de retorno de chamada de um agente

Os clientes podem solicitar um retorno de chamada de um agente quando o tempo de espera para entrar em contato com um agente for muito longo ou os agentes não estiverem disponíveis.

Solicitações de retorno de chamada por clientes

Os clientes podem solicitar um retorno de chamada o mais rápido possível ou em uma data e hora preferenciais em um dos seguintes canais:

- Virtual Agent
- Atendimento ao cliente Portal
- App de mensagens de interação

Os clientes podem solicitar um retorno de chamada imediato em um canal de voz, como telefone, ou programar um retorno de chamada de vídeo Zoom.

Solicitações de retorno de chamada para agentes

Os agentes podem executar as seguintes ações:

- Revise o contexto da interação, como exibições de artigos da base de conhecimento, histórico de pesquisa e Virtual Agent antes de ligar para o cliente para se familiarizar com o contexto.
- Use **Clique para chamar** botão para fazer uma chamada de voz para um cliente o mais rápido possível ou em uma data e hora programadas.
- Use Zoom URL da reunião para fazer uma chamada de vídeo para um cliente em uma data e hora programadas.
- Novamente o retorno de chamada se o cliente não aceitar a chamada.
- Reencaminhe a solicitação de retorno de chamada para um agente diferente.

Trabalhar com solicitações de retorno de chamada usando Virtual Agent

Como cliente, você pode solicitar um retorno de chamada de um agente de atendimento ao cliente por meio de um Virtual Agent conversa. Você pode solicitar um retorno de chamada de voz imediato ou programar um retorno de chamada de voz ou vídeo que pode ser reprogramado ou 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.

Para obter mais informações sobre como configurar Retorno de chamada omnicanal, consulte Configuring Omnichannel Callback

Solicite um retorno de chamada de um Virtual Agent bate-papo

Solicite um retorno de chamada de voz imediato ou programe um retorno de chamada de voz ou vídeo de um Virtual Agent bate-papo no ServiceNow portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode solicitar um retorno de chamada imediato somente para um canal de voz. Use **Programar para mais tarde** opção para solicitar uma chamada de vídeo.

Procedimento

1. Navegue até Atendimento ao cliente Ou página inicial do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo /csm ou /csp Para o URL da instância.

   Example
   Por exemplo: https://yourportalurl.com/csm

2. Selecione o ícone Bate-papo ( ) para abrir a janela de bate-papo e iniciar um Virtual Agent bate-papo.
3. Selecione **Mostrar tudo**.
4. Selecione **Solicite um retorno de chamada** .
5. Insira seu número de telefone e um motivo para solicitar o retorno de chamada.
6. Selecione se deseja receber um retorno de chamada de voz imediato de um agente ou programar um retorno de chamada de voz ou vídeo para mais tarde.

Resultado

- Uma solicitação de retorno de chamada é criada.
- O bate-papo mostra os detalhes do tempo de retorno de chamada, seja o tempo estimado até que o agente ligue de volta ou a data e hora programadas definidas para a chamada telefônica ou de vídeo.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Reprograme um retorno de chamada de um Virtual Agent bate-papo

Reprograme um retorno de chamada de um Virtual Agent bate-papo no ServiceNow portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Somente usuários conectados podem reprogramar retornos de chamada.

Procedimento

1. Navegue até Atendimento ao cliente Ou página inicial do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo /csm ou /csp Para o URL da instância.

   Example
   Por exemplo: https://yourportalurl.com/csm

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione o ícone de bate-papo ( ) para abrir a janela de bate-papo e iniciar um Virtual Agent bate-papo.
3. Selecione **Mostrar tudo**.
4. Selecione **Reprograme um retorno de chamada** .
5. Reprograme a próxima solicitação de retorno de chamada ou uma solicitação diferente.
   - Para reprogramar a próxima solicitação de retorno de chamada, selecione **Sim** .
   - Para reprogramar uma solicitação diferente, selecione-a na lista de solicitações.
6. Escolha uma data e hora no calendário e clique em **Programação** .
   Os intervalos de data e hora indicam a disponibilidade do agente.

Resultado

A solicitação foi reprogramada.

Uma mensagem de confirmação é exibida no bate-papo.

Um e-mail de confirmação é enviado.

Cancelar um retorno de chamada de um Virtual Agent bate-papo

Cancelar um retorno de chamada de um Virtual Agent bate-papo no ServiceNow portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até Atendimento ao cliente Ou página inicial do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo /csm ou /csp Para o URL da instância.

   Example

   Por exemplo: https://yourportalurl.com/csm

2. Selecione o ícone de bate-papo ( ) para abrir a janela de bate-papo e iniciar um Virtual Agent bate-papo.
3. Selecione **Mostrar tudo**.
4. Selecione **Cancelar um retorno de chamada** .
5. Cancele a próxima solicitação de retorno de chamada ou uma solicitação diferente.
   - Para cancelar a próxima solicitação de retorno de chamada, selecione **Sim** .
   - Para cancelar uma solicitação diferente, selecione-a na lista de solicitações.
6. Confirme o cancelamento na mensagem de confirmação.

Resultado

- A solicitação de retorno de chamada foi cancelada.
- O bate-papo mostra os detalhes da solicitação de retorno de chamada cancelada.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Trabalhar com solicitações de retorno de chamada usando Atendimento ao cliente Portal

Como cliente, você pode solicitar um retorno de chamada de um agente de atendimento ao cliente usando Atendimento ao cliente Portal. Você pode solicitar um retorno 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.

chamada imediato ou programar um retorno de chamada de voz ou vídeo que pode ser reprogramado ou cancelado.

Solicite um retorno de chamada usando o Atendimento ao cliente ou o Portal de atendimento ao consumidor

Solicite um retorno de chamada de voz imediato ou programe um retorno de chamada de voz ou vídeo de um agente usando o Portal de atendimento ao cliente ou o Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode solicitar um retorno de chamada imediato somente para um canal de voz. Use **Ligue para mim mais tarde** opção para solicitar uma chamada de vídeo.

Procedimento

1. Navegue até Atendimento ao cliente Ou página inicial do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo /csm ou /csp Para o URL da instância.

   Example
   Por exemplo: https://yourportalurl.com/csm
2. Selecione **Minhas listas** no cabeçalho do portal e selecione **Meus casos** .
3. Selecione o caso para o qual você precisa de suporte.
4. Em **Ações** , selecione **Solicitar retorno de chamada** .
5. Na janela pop-up Solicitar retorno de chamada, insira seu nome, número de telefone, tipo de problema e descrição.
6. Selecione se deseja receber um retorno de chamada de voz imediato de um agente ou programar um retorno de chamada de voz ou vídeo para mais tarde.
7. Selecione **Enviar**.

Resultado
- Uma solicitação de retorno de chamada é criada.
- Os detalhes da solicitação de retorno de chamada estão disponíveis na guia Retorno de chamada.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Reprograme um retorno de chamada usando o Atendimento ao cliente ou o Portal de atendimento ao consumidor

Reprograme um retorno de chamada de um agente usando o Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode reprogramar uma solicitação de retorno de chamada para receber uma chamada telefônica ou de vídeo de um 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.

Procedimento

1. Navegue até Atendimento ao cliente Ou página inicial do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo /csm ou /csp Para o URL da instância.

   Example
   Por exemplo: https://yourportalurl.com/csm
2. Selecione **Minhas listas** no cabeçalho do portal e selecione **Meus casos** .
3. Selecione o caso para o qual você precisa de suporte.
4. Em **Retornos de chamada** selecione a solicitação de retorno de chamada que você deseja reprogramar.
5. Selecione **Reprogramar** .
6. Escolha uma data e hora no calendário.
   Os intervalos de data e hora indicam a disponibilidade do agente.
7. Selecione **Enviar**.

Resultado

- A solicitação de retorno de chamada foi reprogramada.
- A janela pop-up mostra os detalhes do retorno de chamada reprogramado.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Cancele um retorno de chamada usando o Atendimento ao cliente ou o Portal de atendimento ao consumidor

Cancelar um retorno de chamada de um agente usando o Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Navegue até Atendimento ao cliente Ou página inicial do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo /csm ou /csp Para o URL da instância.

   Example
   Por exemplo: https://yourportalurl.com/csm
2. Selecione **Minhas listas** no cabeçalho do portal e selecione **Meus casos** .
3. Selecione o caso para o qual você precisa de suporte.
4. Em **Retornos de chamada** selecione a solicitação de retorno de chamada que você deseja cancelar.
5. Selecione **Cancelar**.
6. Confirme o cancelamento na mensagem de confirmação.

Resultado

- A solicitação de retorno de chamada foi cancelada.
- Os detalhes da solicitação de retorno de chamada cancelada estão disponíveis em **Retornos de chamada** guia.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhar com solicitações de retorno de chamada usando App de mensagens de interação

Como cliente, você pode solicitar um retorno de chamada de um agente de atendimento ao cliente usando App de mensagens de interação. Você pode solicitar um retorno de chamada imediato ou programar um retorno de chamada de voz ou vídeo que pode ser reprogramado ou cancelado.

Solicite um retorno de chamada usando App de mensagens de interação

Solicite um retorno de chamada de voz imediato ou programe um retorno de chamada de voz ou vídeo de um agente usando App de mensagens de interação.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode solicitar um retorno de chamada imediato somente por um canal de voz. Use **Ligue para mim mais tarde** opção para solicitar uma chamada de vídeo.

Procedimento

1. Em App de mensagens de interação. selecione **Solicite um retorno de chamada** cartão.
2. Na página Solicitações de retorno de chamada, selecione **Solicite um retorno de chamada** .
3. Insira seu nome, número de telefone, tipo de problema e descrição.
4. Selecione se deseja receber um retorno de chamada de voz imediato de um agente ou programar um retorno de chamada de voz ou vídeo para mais tarde.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado

- Uma solicitação de retorno de chamada é criada.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Reprograme um retorno de chamada usando App de mensagens de interação

Reprograme um retorno de chamada de um agente usando App de mensagens de interação.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em App de mensagens de interação. selecione **Solicite um retorno de chamada** cartão.
2. Na página Solicitações de retorno de chamada, selecione a solicitação de retorno de chamada que você deseja reprogramar.
3. Selecione **Reprogramar** .
4. Escolha uma data e hora no calendário.
   Os intervalos de data e hora indicam a disponibilidade do agente.
5. 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

- A solicitação de retorno de chamada foi reprogramada.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Cancelar um retorno de chamada usando App de mensagens de interação

Cancele um retorno de chamada de um agente usando App de mensagens de interação.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em App de mensagens de interação. selecione **Solicite um retorno de chamada** cartão.
2. Na página Solicitações de retorno de chamada, selecione a solicitação de retorno de chamada que você deseja cancelar.
3. Selecione **Cancelar** .
4. Confirme o cancelamento na mensagem de confirmação.

Resultado

- Uma solicitação de retorno de chamada foi cancelada.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Endereçar uma solicitação de retorno de chamada de um cliente

Como agente de atendimento ao cliente, ligue para um cliente imediatamente ou na data e hora solicitadas pelo cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dependendo do tipo de solicitação, você pode ligar para o cliente por telefone ou mais Zoom.

Se o retorno de chamada for solicitado do Atendimento ao cliente ou Atendimento ao cliente, Você pode analisar o problema do cliente passando pelo bate-papo, casos relacionados, pesquisas da base de conhecimento e histórico para se familiarizar com o contexto antes de fazer a chamada.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Quando uma solicitação de interação chegar, aceite-a da sua caixa de entrada.
   O cartão de interação mostra as seguintes informações:
   - O tipo de retorno de chamada e número de interação
   - O nome do cliente
   - O tipo de problema
3. Ligue novamente para o cliente no canal solicitado.
   Se o cliente não aceitar a chamada:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Novamente o retorno de chamada mais tarde clicando em **Tentar retorno de chamada novamente** .

  O número de tentativas foi atualizado.

- Se necessário, atribua a tarefa de retorno de chamada a outro agente selecionando **Retorno de chamada na fila** em **Mais ações** menu.

4. Encerre a chamada.
   - O estado da interação muda para **Encerramento concluído** .
   - Se você tiver a função notify_view, poderá ver os participantes da reunião de vídeo no **Participantes do vídeo** guia.
   - A gravação e a transcrição da reunião são anexadas à interação. As transcrições inseridas não são analisadas pelo sentimento.
5. Se o problema for resolvido, feche a tarefa de retorno de chamada selecionando **Fechar retorno de chamada** .

Gerencie uma solicitação de retorno de chamada de CCaaS no espaço configurável

Como agente de atendimento ao cliente, exiba as informações do contexto de retorno de chamada e disque para o cliente imediatamente (tipo de retorno de chamada ASAP) no Espaço configurável do CSM/FSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Você deve fazer login na sua conta CCaaS e no Espaço configurável da ServiceNow para receber as solicitações de retorno de chamada no Espaço configurável.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A interação de retorno de chamada é roteada no método cliente em primeiro lugar ou agente em primeiro lugar pelo CCaaS para o agente. A interação aparece como qualquer outra interação de voz no cenário de cliente em primeiro lugar. A interação aparece com o componente de ações de retorno de chamada e o cartão de contexto de retorno de chamada para o cenário de agente em primeiro lugar. Para obter mais informações sobre os modos agente e cliente em primeiro lugar, consulte Integração de contact centers com Componente de controle de interações (ICC) para retornos de chamada. O procedimento a seguir é aplicável ao cenário de agente em primeiro lugar.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Execute um dos seguintes procedimentos em sua caixa de entrada ao receber uma solicitação de interação de retorno de chamada.
3. Exiba o cartão de contexto de retorno de chamada para obter os detalhes do retorno de chamada.
   Para obter mais informações sobre o cartão de contexto de retorno de chamada, consulte Cartão de contexto de retorno de chamada.
4. Use o cartão Ações de retorno de chamada para executar as ações a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cenários de conversa	Ações
Fale com o cliente e tente resolver o problema do cliente	**a.** Selecione **Número de chamada** Botão no componente Ações de retorno de chamada. **Nota:** Quando o temporizador diminui para zero no componente Ações de retorno de chamada, a chamada é discada automaticamente para o número no menu suspenso. O temporizador deve ser habilitado pelo provedor do contact center para recurso de discagem automática. Se você souber que o problema foi resolvido e o retorno de chamada não for necessário, selecione **Fechar retorno de chamada** e encerrar a interação. Posteriormente, a tarefa de retorno de chamada é encerrada pelo CCaaS. **b.** Se o cliente atender à chamada, resolva o problema do cliente.
Retorno de chamada novamente caso o cliente não atenda à chamada	**a.** Selecione **Chamada novamente** Botão no componente Ações de retorno de chamada. **b.** Se um cliente atender à chamada, atenda à solicitação do cliente.
Transfira a chamada quando outro agente estiver mais bem equipado para ajudar o cliente	**a.** Selecione o ícone de transferência no componente de chamada ativo. A chamada com o cliente é colocada em espera enquanto você transfere a chamada para outro agente. **b.** Na lista Agentes, selecione o agente para o qual você deseja transferir a chamada. **c.** Selecione o menu de três pontos e execute um dos seguintes procedimentos: ▪ Selecione **Consultar** para falar com o agente e fornecer o contexto da solicitação de retorno de chamada. Depois que o novo agente aceitar a chamada, você poderá selecionar **Mesclar chamadas** para mesclar sua chamada de cliente atual com o novo agente ou selecione **Sair e transferir** para desconectar a chamada com

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 conversa	Ações
	o cliente e transferi-la para o novo agente diretamente. ▪ Selecione **Cego** para transferir a chamada diretamente para o agente sem qualquer consulta. A chamada é transferida para o agente diretamente e você é desconectado da chamada. Na transferência bem-sucedida da chamada para outro agente, a interação de retorno de chamada é atribuída ao agente de recebimento. A tarefa de retorno de chamada permanece atribuída ao agente original e pode ser encerrada.

5. Silencie, coloque em espera e grave as chamadas, se necessário, enquanto você estiver em uma chamada ativa com o cliente.

A tabela a seguir fornece a descrição das anotações na imagem anterior:

Anotação na imagem anterior	Descrição
1	Use o ícone de registro para gravar a conversa. A gravação é salva automaticamente quando você encerra a conversa.
2	Use o ícone Mudo para silenciar ou ativar o mudo da conversa.
3	Use o ícone de espera para reter ou retomar a conversa.
4	Utilize o teclado de discagem para inserir um número de telefone de sua escolha e pressione o botão de discagem para fazer uma chamada.
5	Para transferir a chamada para outro agente, selecione o ícone de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Anotação na imagem anterior	Descrição
	transferência. Para mais detalhes, consulte #unique_1334_Connect_42_entry-transfer-call.
6	Use o ícone de sinalizador para escalar o problema do cliente.

6. Atualize o. **Motivo** e. **Anotações** e selecione **Enviar e fechar** No modal Encerramento depois de encerrar a chamada.
   Depois de enviar o encerramento, o CCaas fecha a tarefa de interação e retorno de chamada.
7. Selecione **Fechar retorno de chamada** No componente Ação de retorno de chamada para fechar o retorno de chamada.
   Na discagem automática, o retorno de chamada é encerrado quando o temporizador para fechar o retorno de chamada cai para zero.
8. Feche a página de interação.

Tópicos relacionados

Integração de contact centers com Componente de controle de interações (ICC) para retornos de chamada

Recursos de interação de retorno de chamada

Gerencie uma solicitação de retorno de chamada de CCaaS usando o Controle de voz global

Gerencie uma solicitação de retorno de chamada de CCaaS usando o Controle de voz global

Como agente de atendimento ao cliente, ao sair da página de interação de retorno de chamada no Espaço configurável do CSM/FSM durante uma chamada, você pode usar o Controle de voz global (GVC) para continuar com as ações de retorno de chamada. Você pode retornar à página de interação selecionando **Interação em aberto** link.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Você deve fazer login na sua conta CCaaS e no Espaço configurável do CSM/FSM para receber as solicitações de retorno de chamada no Espaço configurável do CSM.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A interação de retorno de chamada é roteada no método cliente primeiro ou agente primeiro pelos provedores do contact center para o agente. No cenário de cliente em primeiro lugar, a interação aparece como qualquer outra interação de voz. No cenário de agente em primeiro lugar, a interação aparece com um componente de ações de retorno de chamada e um cartão de contexto de retorno de chamada. Para obter mais informações sobre os modos agente e cliente em primeiro lugar, consulte Integração de contact centers com Componente de controle de interações (ICC) para retornos de chamada. O procedimento a seguir é aplicável ao cenário de agente em primeiro lugar.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Execute um dos seguintes procedimentos em sua caixa de entrada ao receber uma solicitação de interação de retorno de chamada.
3. Exiba o cartão de contexto de retorno de chamada para obter os detalhes do retorno de chamada que solicitou um retorno de chamada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o cartão de contexto de retorno de chamada, consulte Cartão de contexto de retorno de chamada.

4. Selecione o ícone GVC na barra de navegação unificada para executar ações relacionadas à chamada quando você estiver em outras páginas.

   Pode ser necessário abrir um artigo de conhecimento ou caso para atender à solicitação do cliente. Em uma página diferente, você não precisa voltar à página de interação para controlar a chamada. Em vez disso, você pode usar o GVC para controlar a chamada.

   Você pode usar as ações de retorno de chamada, como Número de chamada, Fechar retorno de chamada, Repetir chamada e assim por diante, no GVC da mesma forma que você as usa no componente Ações de retorno de chamada. Para obter mais informações sobre como usar o componente Ações de retorno de chamada para interações de retorno de chamada, consulte Gerencie uma solicitação de retorno de chamada de CCaaS no espaço configurável.

   Nota:
   A função de transferência não é compatível com GVC.

5. Selecione **Interação em aberto** Link no GVC para abrir o registro de interação de retorno de chamada.
6. Atualize o. **Motivo** e. **Anotações** e selecione **Enviar e fechar** No modal Encerramento depois de encerrar a chamada.
   Depois de enviar o encerramento, o CCaas fecha a tarefa de interação e retorno de chamada.
7. Selecione **Fechar retorno de chamada** No componente Ação de retorno de chamada para fechar o retorno de chamada.
   Na discagem automática, o retorno de chamada é encerrado quando o temporizador para fechar o retorno de chamada atinge zero.
8. Feche a página de interação de retorno de chamada.

Usando Interação por e-mail para Customer Service Management

Interação por e-mail para CSM a aplicação permite que os agentes criem interações a partir de e-mails do cliente, ajudando-os a resolver consultas simples do cliente por meio dessas interações. Eles podem criar um caso a partir de uma interação quando uma investigação adicional é necessária para resolver a consulta do cliente. Este processo fornece clareza do esforço necessário para a admissão de consultas do cliente e a investigação real necessária para a resolução de consultas.

. Interação por e-mail para CSM a aplicação oferece vários benefícios principais:

- Simplifica as operações, ajudando a impedir a criação de casos duplicados ou desnecessários.
- Experiência consistente para agentes em todos os canais, modelando e-mails também como uma interação, como canais de voz, bate-papo e mensagens.
- Clareza do esforço necessário para a admissão de problemas do cliente, representada por interações.
- Clareza do esforço necessário para investigação e resolução, representada por casos.

Roteamento e atribuição de uma interação de e-mail aos agentes

Roteie e atribua interações de e-mail aos agentes apropriados com base em regras e critérios predefinidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 os agentes aceitam interações de e-mail roteadas pela Advanced Work Assignment (AWA), o estado da interação muda de Novo para Trabalho em andamento e é atribuído ao agente.

Para obter informações sobre a configuração necessária para rotear e atribuir interações de e-mail, consulte Configurar Atribuição avançada de trabalho para rota ing interações por e-mail.

Como alternativa, os agentes podem atribuir as interações de e-mail manualmente.

Atribua uma interação manualmente

Atribua manualmente uma interação que está no estado Novo a você ou a outro agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. **Atribuir a mim** O botão só ficará visível se a interação estiver no estado Novo e **Atribuído a.** o campo está vazio.

Procedimento

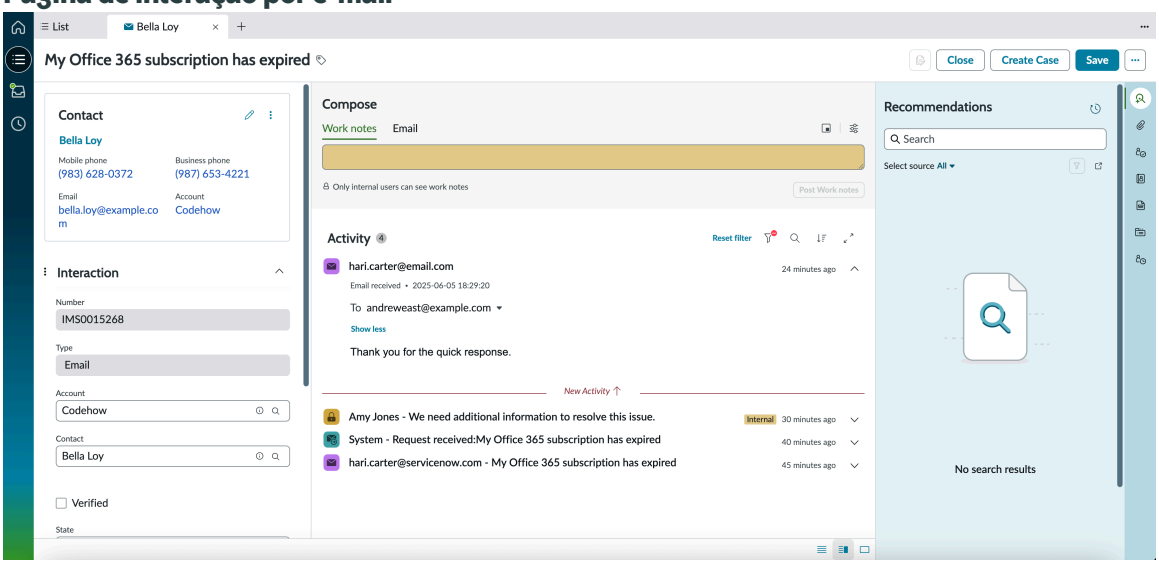
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações** .
4. Abra uma interação.
5. Atribua a interação de uma das seguintes maneiras.

Usando a página de interação por e-mail

A página de interação por e-mail permite que os agentes exibam e-mails de entrada e saída, anexos, anotações de trabalho e outras informações relacionadas em um local. Os agentes podem revisar e responder aos e-mails com eficiência, ajudando a resolver as dúvidas dos clientes em tempo hábil.

A página de interação por e-mail consiste em várias seções.

Página de interação por e-mail



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estes são os principais recursos da página de interação por e-mail:

- Gerencie e envie respostas de e-mail para os clientes de um único local.
- Filtros simplificados , caixa de diálogo não modal e cabeçalho de e-mail compacto manter o foco na comunicação por e-mail.
- Exiba a conversa por e-mail entre o cliente e o agente no fluxo de atividades que fornece o contexto completo.
- Identifique a conversa mais recente usando novos e-mails anotados, a resposta mais recente e anotações de trabalho.

A página de interação por e-mail consiste em seções como Contato, Formulário de interação, Compor , E Fluxo de atividades e o painel lateral contextual. Para obter mais informações, consulte Seções de interação por e-mail.

Nota:
Os agentes podem usar o componente Contato para fazer o seguinte:

- PESQUISE um contato.
- Adicione um contato.
- Edite e salve um registro de contato vinculado.
- Exibir um contato.

Interagir com o cliente usando interação por e-mail

Interagir com os clientes por meio de interação por e-mail envolve verificar os detalhes do cliente, bem como criar e atualizar registros de consumidores ou contatos. Também inclui a exibição de e-mails anteriores no **Atividade** fluxo. Os agentes podem compor respostas de e-mail usando modelos de e-mail e resposta, adicionar anotações de trabalho internas e rastrear o histórico de atividades para melhor contexto.

Os agentes são notificados sobre respostas de e-mail recebidas de clientes no **Contínuo** guia ( ) no espaço do agente. Este recurso permite que os agentes exibam e respondam às consultas do cliente.

Para obter mais informações, consulte Exibir notificações na resposta por e-mail.

Verifique um contato, consumidor ou usuário convidado

PESQUISE usuários e gerencie suas informações. Como agente, você pode encontrar as informações do consumidor e de contato de um registro de interação, revisar e verificar as informações e atualizar o registro de interação. Se o cliente for um usuário convidado sem um consumidor ou registro de contato existente, você poderá criar um registro capturando as informações necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações** .
4. Abra uma interação por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 painel lateral contextual, selecione o ícone Verificação do consumidor (Ou o ícone Verificação de contato ( ).

Nota:
Para obter mais informações, consulte Pesquisar e verificar.

6. PESQUISE um consumidor ou contato inserindo o nome da pessoa, o número de telefone, o endereço de e-mail ou o número do registro.
7. Selecione o resultado desejado na lista.
   Esta ação exibe informações sobre o consumidor ou contato selecionado em um cartão de verificação.
8. Confirme o consumidor ou contato selecionado selecionando **Verificar** #.
   Quando você executa esta ação, ocorre o seguinte:
   - . **Conta** #e qualquer um **Consumidor** #ou **Contato** #os campos são preenchidos no registro de interação.
   - . **Verificado** #a caixa de seleção está habilitada.
9. Selecione **Salvar** #para salvar o registro de interação e atualizar as listas relacionadas.

Crie um registro de consumidor ou contato

Crie um consumidor ou contato a partir do recurso Pesquisar e verificar no painel lateral contextual.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como agente, você pode usar o recurso Pesquisar e verificar para pesquisar consumidores e contatos. Depois de verificar as informações de um cliente, você pode preencher essas informações no registro de interação.

Se você não conseguir encontrar um consumidor ou contato ou se o cliente for um convidado, você poderá criar um registro para esse cliente usando o recurso .

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações** .
4. Abra uma interação por e-mail.
5. No painel lateral contextual, selecione o ícone Verificação do consumidor (Ou o ícone Verificação de contato ( ).
6. Insira nome, número de telefone, endereço de e-mail ou número de registro para pesquisar um consumidor ou contato.
7. Se você não conseguir localizar o consumidor ou contato e optar por criar um registro, selecione **Criar consumidor** ou **Criar contato** .
   O sistema exibe o formulário Criar consumidor ou Criar contato no painel lateral contextual.
8. Adicione informações aos campos no formulário e selecione **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.

Resultado

O sistema executa estas ações:

- Salva o registro do consumidor ou contato.
- Cria e exibe o cartão do consumidor ou do contato.
- Adiciona as informações ao registro de interação.

Criar um contato do cliente

Use o Cartão de contato na página de interação por e-mail para criar um contato do cliente e adicionar o contato do cliente ao registro de interação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, workspace_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes podem usar o componente de pesquisa de contato para pesquisar contatos. Se um agente não puder encontrar um contato ou se o cliente for um convidado, o agente poderá criar um registro para esse cliente a partir do componente de pesquisa de contato.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Listas, na seção Interações, selecione **Minhas interações** .
4. Na página Minhas interações, selecione uma interação por e-mail.
5. Na seção Cartão do contato, selecione o ícone Criar novo ( ).
6. No formulário Contato, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de contato para Interação por e-mail para CSM.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

O sistema executa estas ações:

- Salva o registro do contato.
- Cria e exibe o cartão do contato.
- Adiciona as informações ao registro de interação.

Usando o fluxo de atividades em uma interação por e-mail

Exiba uma conversa por e-mail entre um agente e um cliente no fluxo de atividades da interação por e-mail. O fluxo de atividades permite que os agentes se comuniquem com os clientes e façam anotações internas sobre o trabalho realizado em uma interação. O fluxo de atividades é atualizado quando um e-mail é enviado ou recebido ou quando uma anotação de trabalho é publicada.

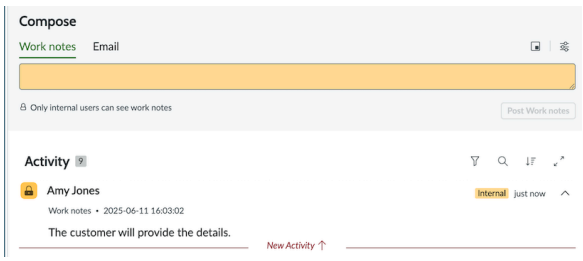
Os agentes podem executar as tarefas relacionadas à interação por e-mail no fluxo de atividades.

Função necessária: sn_customerservice_agent ou 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.

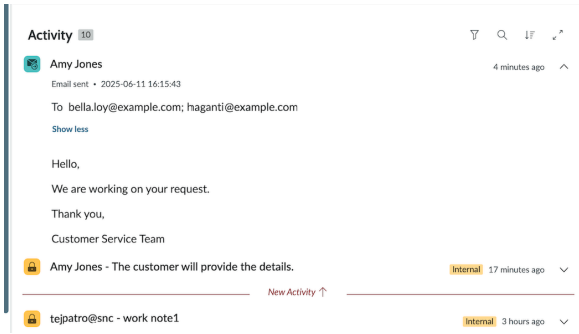
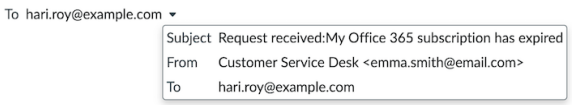
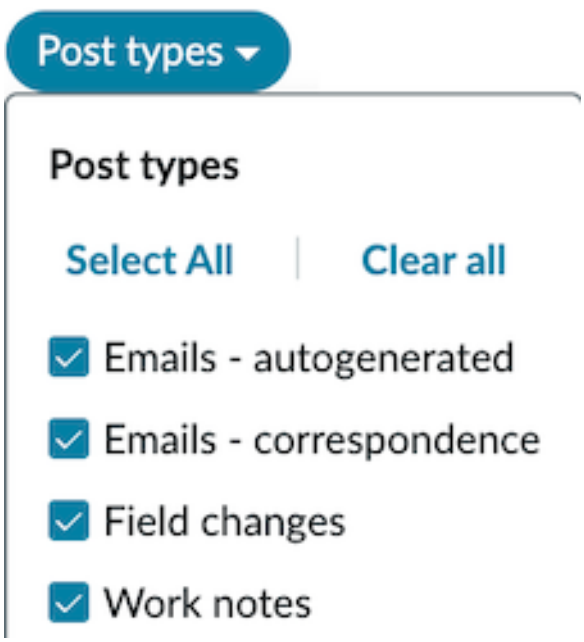
Ações que os agentes podem executar no fluxo de atividades

Tarefa	Descrição
Exiba e-mails, anotações de trabalho e mudanças de campo associadas à interação por e-mail	A atividade na interação mostra e-mails e anotações de trabalho por padrão. **Nota:** No fluxo de atividades, cada resposta de e-mail exibe somente a mensagem mais recente na conversa. Para exibir todo o thread de e-mail, habilite a propriedade Mostrar conversa completa de e-mail usando Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Personalize mostrando uma conversa completa em Construtor de IU.
Adicionar anotações de trabalho	Na seção Compor: **1.** Selecione Anotações de trabalho. **2.** Adicione as informações ao campo de texto. **3.** Selecione **Publicar anotações de trabalho** . A publicação é adicionada ao fluxo de atividades. Como alternativa, selecione o ícone Pop-out na janela não modal (para compor a anotação de trabalho em uma caixa de diálogo separada. (incluir ícone) A anotação de trabalho mais recente é anotada com o marcador Nova atividade. 
Compor e-mails	Envie e-mails do fluxo de atividades sem sair da exibição de interação. Na seção Compor: **1.** Selecione **E-mail** guia. Um rascunho de e-mail é aberto. **2.** Escreva seu e-mail. **3.** Selecione **Enviar e-mail** . O e-mail é adicionado ao fluxo de atividades. Como alternativa, selecione o ícone Pop-out na janela não modal ( ) para compor e-mail em uma caixa de diálogo separada. (incluir 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.

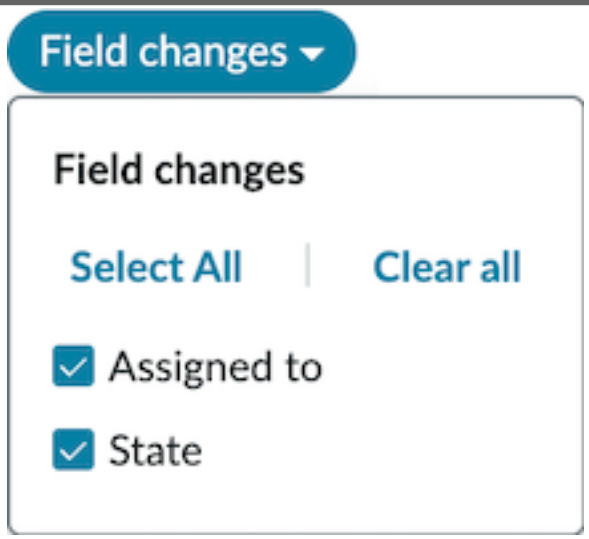
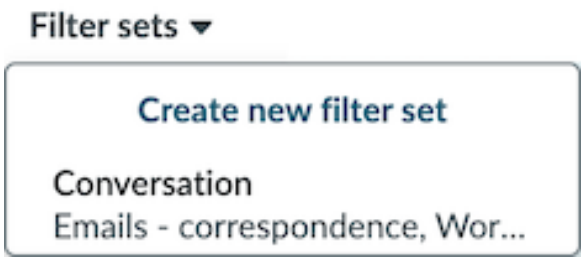
Ações que os agentes podem executar no fluxo de atividades

Tarefa	Descrição
	O e-mail mais recente é anotado com o marcador Nova atividade. 
Exiba informações de e-mail com cabeçalho compacto	Selecione o ícone Mostrar detalhes do e-mail (▼) para exibir as informações de e-mail, como assunto do e-mail, remetente e destinatário. 
Filtrar publicações	Selecione o ícone de filtro (▼) na parte superior do fluxo de atividades para exibir as opções de filtro: • Tipos de publicação: Selecione os tipos de publicações a serem exibidas, como e-mails, anotações de trabalho ou mudanças de campo.  • Mudanças de campo:#Selecione campos específicos para exibir informações em publicações somente para esses 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.

Ações que os agentes podem executar no fluxo de atividades

Tarefa	Descrição
	 • Sinalizadas: Exiba as publicações que foram sinalizadas como importantes. • Conjuntos de filtros: Selecione um conjunto de filtros para filtrar os itens com base nos critérios definidos ou selecione **Criar filtro** para criar um filtro. 
Pesquisar	Selecione o ícone de pesquisa ( ) para pesquisar uma mensagem.
Classificar publicações	Selecione o ícone Classificar ( ) para classificar as publicações da mais recente para a mais antiga ou da mais antiga para a mais recente.
Expandir e recolher publicações	Selecione o ícone Expandir todas as publicações de atividades ( ) Para exibir detalhes adicionais em publicações ou selecione o ícone Recolher todas as publicações de atividades ( ) para voltar ao estado anterior.

Componha um e-mail ou uma anotação de trabalho

Use a seção Compor na interação por e-mail para rascunhar e-mails, criar anotações de trabalho internas ou rascunhar respostas de e-mail usando modelos de resposta.

Redigir uma resposta por e-mail

Use a seção de composição para redigir uma resposta por e-mail para os clientes, respondendo à consulta ou fornecendo as informações 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações** .
4. Abra uma interação por e-mail.
5. Na seção Compor, selecione **E-mail** .
   . . e. **Assunto** os campos são preenchidos automaticamente com os detalhes relevantes.
6. **Opcional:** Selecione o ícone Pop-out na janela não modal ( ) para compor seu e-mail em uma caixa de diálogo separada.
7. Insira o conteúdo do e-mail.

   Nota:

   Selecionar o ícone Mais ações ( )Na seção E-mail, exibe o histórico de atividades de e-mail, permitindo que você exiba e-mails anteriores relacionados à interação por e-mail. Além disso, você pode compartilhar links para artigos públicos na mensagem de e-mail.

8. Selecione **Enviar e-mail** .

Resultado
Como agente, você redigiu com sucesso uma resposta de e-mail adequada para o cliente.

Use um modelo de resposta para compor um e-mail ou uma anotação de trabalho

Use modelos de resposta para acessar mensagens predefinidas e compor e-mails. Os agentes podem copiar conteúdo de um modelo e adicioná-lo a um e-mail para economizar tempo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent com a função sn_templated_snip.template_snip_snip_snip_reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O painel lateral contextual fornece acesso a modelos de resposta que podem ajudar você a compor uma resposta de e-mail com eficiência. Selecionar o ícone Modelo de resposta (mostra mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em e-mails.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações** .
4. Abra uma interação por e-mail.
5. No painel lateral contextual, selecione o ícone Modelo de resposta ( ).
6. No painel lateral Modelos de resposta, pesquise um 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.

7. Selecione um modelo e selecione **Copiar para a área de transferência** .
8. Cole o texto do modelo no **Anotações de trabalho** ou **E-mail** campo.

Componha uma anotação de trabalho para uso interno

Componha uma anotação de trabalho para documentar informações importantes para referência interna. As informações devem ser claras, concisas e relevantes. Esta anotação de trabalho não é compartilhada com os clientes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A anotação de trabalho é visível exclusivamente para o agente e permanece privada do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações** .
4. Abra uma interação por e-mail.
5. Na seção Compor, selecione **Anotações de trabalho** .
6. **Opcional:** Selecione o ícone Pop-out na janela não modal (para compor a anotação de trabalho em uma caixa de diálogo separada.
7. Insira o conteúdo relevante.
8. Selecione **Publicar anotações de trabalho** .

Resultado
A anotação de trabalho é publicada no **Atividade** fluxo da interação por e-mail E está marcado com o marcador Nova atividade .

Exibir notificações na resposta por e-mail

Exiba notificações sobre respostas de e-mail recebidas do cliente na conversa por e-mail em andamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone da guia Em andamento ( ).
   Uma lista de interações de e-mail em andamento é exibida.
3. Selecione a interação de e-mail relevante.

Resultado
O registro de interação exibe as respostas de e-mail mais recentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 interação por e-mail

Feche a interação por e-mail depois que o cliente aceitar a resolução. A interação por e-mail também fecha automaticamente devido à inatividade do cliente.

Nota:
Depois que uma interação por e-mail é encerrada, o envio de e-mails ou a composição de anotações de trabalho nessa interação não fica mais disponível.

Feche uma interação por e-mail depois que o cliente aceitar uma resolução

Feche uma interação por e-mail depois de receber a confirmação da resolução pelo cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações** .
4. Abra uma interação por e-mail.
5. Selecione **Fechar**.

Resultado
A interação por e-mail é encerrada e marcada como Encerrada concluída.

Feche uma interação de e-mail devido à inatividade do cliente

Uma interação por e-mail é encerrada automaticamente quando não há resposta do cliente em um determinado período. Por padrão, o período de inatividade é definido como um valor de cinco dias.

Se um consumidor, contato ou usuário convidado não responder em cinco dias, a interação por e-mail será encerrada automaticamente. Qualquer e-mail subsequente do cliente cria uma interação por e-mail. Para obter mais informações sobre como configurar a propriedade Período de inatividade, consulte Propriedades do sistema para configuração Interação por e-mail.

Quando um cliente responde além de uma interação de e-mail encerrada, uma nova interação de e-mail é criada e vinculada à interação encerrada.

Criando um caso a partir de uma interação por e-mail

Crie um caso a partir de uma interação de e-mail de entrada quando a consulta do cliente exigir investigação adicional. O caso e a interação estão vinculados entre si. Todas as comunicações e detalhes do caso são facilmente acessíveis para resoluções mais eficientes.

Depois que um caso é criado a partir de uma interação por e-mail, a interação por e-mail é encerrada automaticamente.

Quando um caso é criado, o envio de um e-mail para o cliente cria uma interação de saída. Esta interação de e-mail de saída é somente para fins de emissão de relatórios e nenhum e-mail está vinculado a ela.

Fechar o caso também fecha a interação 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.

Criar um caso

Crie um caso a partir de uma interação de e-mail de entrada para garantir que os problemas sejam resolvidos e roteados para resolução.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria um caso a partir de uma interação de entrada, o sistema vincula a interação ao caso. Todas as comunicações futuras relacionadas ao caso são armazenadas no caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações** .
4. Abra uma interação por e-mail.
5. Selecione **Criar caso** .
   O sistema abre um novo formulário de caso, preenchendo automaticamente o campo Contato ou Consumidor e definindo o canal como E-mail. Em seguida, o sistema preenche a Descrição resumida com o assunto do e-mail.
6. Insira os detalhes do caso.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
O processo gera um caso a partir de um e-mail, vinculando-o para comunicação futura. Para obter mais informações, consulte Acessar casos associados e e-mails de interação.

Associe um caso existente a uma interação por e-mail

Evite a criação de casos duplicados associando um caso existente a uma interação por e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações** .
4. Abra uma interação por e-mail.
5. Na seção superior, selecione o ícone Mais ações ( ).
6. Selecione **Associar registro** .
   . **Criar novo registro relacionado à interação** é exibida.
7. Selecione o número do caso na lista suspensa Tarefa.
   Você pode selecionar o ícone de pesquisa ( ) para exibir informações adicionais sobre a tarefa.
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.

Resultado
A interação por e-mail foi vinculada a um caso existente e é exibida na seção Tarefas relacionadas.

Acessar casos associados e e-mails de interação

Acesse o caso associado a partir da interação de e-mail e vice-versa. Na interação por e-mail, os agentes podem exibir o caso vinculado para contexto adicional. A partir do caso, eles podem acessar todas as interações de e-mail relacionadas. Essa navegação suave ajuda os agentes a gerenciar os problemas do cliente com mais eficácia.

Acesse um caso a partir de uma interação por e-mail

Exiba o caso vinculado para obter contexto adicional na interação por e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações** .
4. Abra uma interação por e-mail.
5. No painel lateral contextual, selecione **Listas relacionadas** .
6. Na seção Listas relacionadas, selecione **Tarefas relacionadas** .

Resultado
Todos os casos associados a uma interação por e-mail e seus detalhes são exibidos.

Acesse uma interação por e-mail a partir de um caso

Exiba a interação de e-mail vinculada para acessar todas as informações relacionadas ao caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Casos, selecione **Meus casos** .
4. Abra um caso.
5. Selecione **Interações** guia.

Resultado
Todas as interações de e-mail associadas ao caso e seus detalhes são mostrados.

Usando o Portal de atendimento ao cliente

PESQUISE informações sobre uma pergunta ou um problema ou solicite assistência de um agente de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sua atividade do Portal de serviços do Customer Service Management geralmente começa na página inicial. As organizações geralmente personalizam suas páginas principais, e os usuários conectados geralmente veem informações diferentes dos usuários que não estão conectados.

Nota:
Se houver indisponibilidades ativas para sua base de instalação, elas serão exibidas na página inicial.

Nota:
Uma nova experiência do portal de atendimento ao cliente está disponível no portal de negócios. Para obter detalhes, consulte Usando o Portal de negócios.

Na página inicial do Portal de atendimento ao cliente, você pode acessar e usar os seguintes recursos:

Página inicial do Portal de atendimento ao cliente para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
Conhecimento	Clicando **Conhecimento** No cabeçalho ou na página principal, você vai para a página inicial de Conhecimento. Você pode pesquisar a base de conhecimento ou exibir uma lista de artigos da base de conhecimento com melhor classificação ou mais exibidos.
Solicitações	Exibe todas as suas solicitações. Você também pode solicitar itens e serviços do catálogo.
Minhas listas	Lista todos os seus casos.
Caso	Fornece acesso a todos os casos e links rápidos para criar um caso de produto ou pedido.
Suporte	Navegue até Compromissos, contatos, ordens de serviço, base de instalação e outros links rápidos. A exibição de lista dos Itens-base de instalação fornece detalhes relacionados aos clientes, como conta e contato.
Notificação	Exibe notificações enviadas para casos resolvidos, casos aguardando informações, publicações e aprovações.
Tours	Exiba um tour para obter orientação adicional sobre como Customer Service Management a aplicação funciona. Seu administrador determina se os tours aparecem nas páginas.
Bate-Papo Dinâmico	Clique em **Bate-papo ao vivo** para bater-papo com um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente.
Solicitação de retorno de chamada	Solicite um retorno de chamada quando o tempo de espera para entrar em contato com os agentes for longo ou os agentes estiverem indisponíveis.
Menu do perfil	Clique na foto do perfil para exibir seu perfil ou fazer logout.
Pesquisar	Permite que você pesquise. Insira uma palavra-chave para usar a pesquisa autocompletável ou insira uma ou mais palavras para exibir todos os resultados da pesquisa.
Pergunte à Comunidade	Fornece acesso à página inicial da Comunidade, onde você pode fazer perguntas e obter respostas rapidamente, conectar-se com pessoas que compartilham conhecimento semelhante e ingressar em fóruns e participar de discussões.
Obter ajuda	Clique em **Obter ajuda** para fazer uma solicitação ou relatar um problema abrindo um caso.
Solicitar algo	Solicitar itens e serviços do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do Portal de atendimento ao cliente para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
Artigos mais vistos	Exiba uma lista dos artigos mais exibidos.
Artigos em destaque	Exibir conteúdo da comunidade em destaque.
Artigos mais úteis	Exiba os artigos de conhecimento mais úteis com base na contagem de uso dos artigos.
Os seguintes componentes estarão disponíveis se você tiver instalado a aplicação Comunidades:	
Discussão resolvida recentemente	Exiba uma lista de discussões resolvidas recentemente.
Blog da comunidade recente	Exiba uma lista de blogs da comunidade publicados recentemente.
Conteúdo em destaque da comunidade	Exiba uma lista de conteúdo da comunidade em destaque.

Nota:
Você pode exibir os metadados de cada entrada nos widgets, como o número de exibições, o número de dias a partir do momento em que o artigo ou recurso foi publicado e a classificação do artigo.

Gerencie contatos no portal do cliente

Crie e atualize contatos do cliente, atribua funções a contatos e habilite ou desabilite logins de contato no portal do cliente.

Criar um contato do cliente

Use **Criar contato** item do catálogo para criar um contato no portal do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Selecionando **Criar contato** item do catálogo, você pode adicionar os detalhes de um contato e criar o registro de contato. Depois de salvar o registro, você pode executar as seguintes ações dependendo da sua função.

- Usuários com sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin podem atualizar o ID de usuário do contato e habilitar ou desabilitar notificações.
- Usuários com a função de administrador podem definir uma senha para o contato e exigir que o contato redefina sua senha.

Nota:
Essas ações ficam disponíveis enquanto você cria o registro de 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.

Procedimento

1. Clique **Solicitações** > **Solicite algo** no cabeçalho do portal.
2. Na lista Categorias, clique em **Serviços** e, em seguida, clique em **Criar contato** Item do catálogo para exibir o formulário Criar contato.
3. Preencha os campos no formulário Criar contato.

Formulário de contato

Campo	Descrição
Nome	O nome do cliente.
Sobrenome	Sobrenome do cliente.
Título	O cargo do cliente.
Idioma	O idioma preferencial do cliente.
Conta	A conta do cliente.
E-mail	O endereço de e-mail do cliente.
Telefone comercial	O telefone comercial do cliente.
Telefone celular	O telefone celular do cliente.

4. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria o contato e atualiza o formulário Contato.
5. **Opcional:** Atualize as informações nos seguintes campos.

Campos de contato adicionais

Campo	Descrição
Notificação	Habilitar ou desabilitar notificações para este cliente.
ID do usuário	Um identificador exclusivo para este usuário. O ID do usuário deve seguir este formato: `firstname.lastname`

6. **Opcional:** Com a função de administrador, você pode atualizar as informações de senha do contato.

Informações de senha de contato

Campo	Descrição
Senha	Defina uma senha para o contato.
A senha precisa ser redefinida	Requer que o contato redefina a senha ao fazer login no portal.

7. Clique em **Salvar** para atualizar o registro.

Atualize as informações de contato de um usuário

Atualize as informações de contato de um usuário no portal 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Procedimento

1. Clique **Suporte** > **Contatos** no cabeçalho do portal.
2. Selecione um contato na lista Contatos.
3. Faça as mudanças desejadas nos campos no formulário Contato.

Formulário de contato

Campo	Descrição
Nome	O nome do cliente.
Sobrenome	Sobrenome do cliente.
Título	O cargo do cliente.
Idioma	O idioma preferencial do cliente.
Fuso horário	O fuso horário do local deste cliente.
Conta	A conta do cliente.
E-mail	O endereço de e-mail do cliente
Telefone comercial	O telefone comercial do cliente.
Telefone celular	O telefone celular do cliente.
Notificação	Habilitar ou desabilitar notificações para este cliente.
ID do usuário	Um identificador exclusivo para este usuário. O ID do usuário deve seguir o formato `firstname.lastname`.

4. Clique em **Salvar**.

Habilite ou desabilite o login de um contato

Habilite ou desabilite o login de um contato no portal do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Procedimento

1. Selecionar **Suporte** > **Contatos** no cabeçalho do portal.
2. Selecione um contato na lista Contatos.
3. Na lista Ações, selecione um dos links a seguir.

Atribua uma função de usuário a um contato

Atribua uma ou mais funções de usuário a um contato no portal 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use a janela pop-up Editar função para gerenciar as funções de um contato. Os contatos devem ter pelo menos uma função de usuário atribuída. Se não houver funções no **Selecionado** na janela pop-up, você não pode atualizar o registro.

Nota:
As funções disponíveis na janela pop-up Editar função são configuradas usando **sn_customerservice.contact_role_assignment** propriedade.

Procedimento
1. Clique **Suporte** > **Contatos** no cabeçalho do portal.
2. Selecione um contato na lista Contatos.
3. Na lista Ações, clique em **Editar funções** link.
4. Na janela pop-up Editar função, selecione uma função no **Disponível** e mova-a para **Selecionado** coluna.
5. Clique em **Atualização** Na janela pop-up Editar função.

   Nota:
   Se não houver funções no **Selecionado** , o sistema exibe uma mensagem de erro e a coluna é redefinida para exibir as funções atribuídas originalmente.

6. Clique em **Salvar** No formulário Contato.

Gerenciar solicitações de registro do cliente

Usuários com a função de administrador do cliente podem aprovar ou rejeitar solicitações de registro que os clientes enviam do Portal de atendimento ao cliente.

Aprove uma solicitação de registro com um código de registro válido

Aprove uma solicitação de registro de um usuário que foi enviada do Portal de atendimento ao cliente com um código de registro válido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Procedimento
1. Navegue até o portal do cliente.
2. Clique em **Aprovações**.
   A lista Aprovações exibe solicitações de registro com estes estados: **Solicitado** e. **Não é mais necessário** .
3. Clique em uma solicitação na lista Aprovações com um estado de **Solicitado** .
4. Se desejar, adicione qualquer **Comentários** para esta solicitação.
5. Clique em **Aprovar**.
   Uma conta de usuário é criada e um e-mail é enviado para o endereço de e-mail do contato com um ID de usuário e senha temporária. O usuário também recebe estas funções: sn_esm_user e snc_external.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprove uma solicitação de registro com um código de registro inválido

Aprove uma solicitação de registro de um usuário que foi enviada do Portal de atendimento ao cliente com um código de registro inválido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Registros de contato pendentes**.
2. Selecione uma solicitação de registro com um estado de **Pendente** .
3. Selecione um **Conta** para o solicitante.
4. Clique em **Atualizar**.
   A solicitação de registro é enviada ao administrador do cliente da conta atribuída.

Rejeitar uma solicitação de registro

Rejeitar uma solicitação de registro de um usuário que foi enviada do Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Procedimento

1. Navegue até o portal do cliente.
2. Clique em **Minhas aprovações** .
3. Clique em uma solicitação na lista Aprovações com um estado de **Solicitado** .
4. Clique em **Rejeitar**.
   Um e-mail sobre a rejeição é enviado para o endereço de e-mail do solicitante.

Atribua um contato a um ativo do portal do cliente

Usuários com a função de administrador do cliente podem atribuir um contato a um ativo no portal do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Procedimento

1. Faça login no portal do cliente.
2. Clique **Suporte** > **Ativos** no menu de cabeçalho do portal.
3. Clique no ativo desejado.
4. Clique em **Novo** em **Contatos do ativo** lista relacionada.
   Um novo formulário Contato de ativo será exibido. . **Ativo** o campo exibe o ativo selecionado e é somente leitura.
5. Selecione um **Contato** .
   Os contatos disponíveis para seleção são os contatos da conta do ativo.
6. Clique em **Enviar**.
   O contato é adicionado ao **Contatos do ativo** lista relacionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

PESQUISE informações usando o portal do cliente

Use o recurso de pesquisa no portal do cliente para encontrar informações sobre uma pergunta ou um problema.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O portal tem um recurso de pesquisa que você pode usar para pesquisar informações em vários repositórios. Insira um termo de pesquisa em **Pesquisa** e clique em **Pesquisa** para exibir uma lista de artigos relacionados.

Procedimento

1. Insira um termo de pesquisa no **Pesquisa** campo.
2. Clique em **Pesquisar**.
   Uma lista de artigos relacionados ao termo de pesquisa é exibida.
3. Clique em um link para exibir um artigo.

Pesquisar a Base de Conhecimento

Use o portal do cliente para pesquisar a base de conhecimento ou exibir uma lista de artigos populares da base de conhecimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O portal de atendimento ao cliente inclui um link para a base de conhecimento que você pode usar para pesquisar informações, ler e classificar artigos e enviar feedback. Neste link, o portal exibe uma lista de artigos populares da base de conhecimento. Se as informações necessárias não estiverem incluídas nesta lista, você poderá pesquisar na base de conhecimento as informações desejadas.

Procedimento

1. Navegue até o portal de atendimento ao cliente.
2. Clique em **Conhecimento** .
   A página de conhecimento exibe uma categoria separada para cada um dos produtos adquiridos por este cliente. Ele também exibe listas de artigos por:
   - Conteúdo em destaque
   - Mais útil
   - Mais visto
3. Siga um destes procedimentos,

Opção	Descrição
Clique em um produto para exibir informações mais específicas	Exibe uma lista de categorias à esquerda e artigos à direita. Clique em uma categoria para detalhar ainda 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.

Opção	Descrição
Clique em um link de uma das listas	Exibe o artigo.
Digite um tópico no Pesquisa E pressione a tecla Enter	Exibe uma lista de artigos relacionados. Clique em um link para exibir o artigo desejado.

PESQUISE a comunidade de atendimento ao cliente

Use o portal de atendimento ao cliente para pesquisar o site da comunidade ou exibir uma lista de tópicos de discussão recentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procedimento

1. Navegue até o portal de atendimento ao cliente.
2. Clique em **Pergunte à Comunidade** .
   A página Fazer uma pergunta será exibida.
3. Insira uma pergunta em **Título** campo.
4. Selecione uma base de conhecimento no **Base de conhecimento** campo.
5. Se desejar, selecione uma categoria no **Categoria** campo.
6. Se desejar, adicione um ou mais marcadores à sua pergunta no **Marcadores** campo.
7. Clique em **Publicar pergunta** .
   A pergunta aparece na página de resultados da pesquisa em **Perguntas** categoria.

Desvie casos com conhecimento e conteúdo da comunidade

Permita que os clientes pesquisem informações da base de conhecimento e da comunidade e encontrem soluções para seus problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_customer ou sn_customerservice_consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O formulário Caso do Portal de serviços exibe resultados de pesquisa contextual com base no texto inserido no campo Assunto. Esses resultados de pesquisa fornecem soluções direcionadas para os clientes. Os clientes podem pesquisar informações relacionadas a um caso ao abrir um caso. Se a pesquisa resultar em qualquer conteúdo relacionado, o cliente poderá visualizar o conteúdo.

Nota:
Por padrão, os resultados da pesquisa incluem artigos de conhecimento, perguntas e blogs da comunidade resolvidos e artigos fixados.

Procedimento

1. Navegue até Customer Service Management Portal de serviços e, em seguida, **Tudo** > **Suporte** > **Novos Casos**.
2. Clique em **Caso do produto** ou **Caso do pedido** .
3. Comece a digitar **Assunto** 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.

Se houver resultados de pesquisa correspondentes, eles serão exibidos em **Resultados da pesquisa relacionada** widget.

Nota:
Se a pesquisa integrada tiver sido habilitada, os resultados serão exibidos em linha no formulário Caso em um **Resultados de conhecimento** e são somente leitura.

4. Execute uma das seguintes ações:
   - Clique em um dos links de conteúdo no **Resultados da pesquisa relacionada** widget para inserir o conteúdo diretamente.
   - Clique em um dos links de conteúdo no incorporado **Resultados de conhecimento** seção para abrir o conteúdo em linha como somente leitura.
5. **Opcional:** Clique em **Isso ajudou** para marcar o conteúdo como útil para resolver o caso associado.
6. Clique em **Enviar**.

Exiba informações de ativos no Portal de atendimento ao cliente

Exiba uma lista de ativos da conta do usuário atual.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procedimento

1. Clique **Suporte** > **Ativos** no cabeçalho do portal.
   Exibe uma lista de ativos que pertencem à conta do usuário atual, incluindo o nome e o número de série do ativo e a categoria do modelo de produto e a conta à qual ele pertence.
2. Clique em uma das opções a seguir para exibir mais informações.

Opção	Descrição
Nome de exibição	Exibe as informações do ativo.
Conta	Exibe as informações da conta.
Categoria do modelo	Exibe as informações do modelo do produto para este ativo.

3. Clique no botão Voltar para retornar à lista de ativos.

Exibir ou atualizar informações de contato do cliente

Exiba ou atualize suas informações de contato no portal do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procedimento

1. Navegue até o portal do cliente.
2. Selecionar **suporte** > **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.

3. Selecione o contato necessário.
4. Faça as mudanças desejadas nos campos no formulário Contato.

Formulário de contato

Campo	Descrição
Nome	O nome do cliente.
Sobrenome	Sobrenome do cliente.
Título	O cargo do cliente.
Idioma	O idioma preferencial do cliente.
Fuso horário	O fuso horário do local deste cliente.
Conta	A conta do cliente.
E-mail	O endereço de e-mail do cliente
Telefone comercial	O telefone comercial do cliente.
Telefone celular	O telefone celular do cliente.
Notificação	Habilitar ou desabilitar notificações para este cliente.
ID do usuário	Um identificador exclusivo para este usuário. O ID do usuário deve seguir o formato `firstname.lastname`.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Preferências de notificação do cliente

Os clientes podem definir preferências para notificações por e-mail.

As preferências de notificação por e-mail são definidas para controlar as notificações por e-mail enviadas ao cliente quando um agente executa uma das seguintes atividades de caso:

- Abre um caso para um cliente
- Comentários sobre o caso de um cliente
- Fornece uma resolução para o caso de um cliente
- Fecha o caso de um cliente
- Escala o caso de um cliente
- Atribui o caso a um novo grupo

Definir preferências de notificação por e-mail

Os clientes podem definir preferências para notificações por e-mail que são enviadas quando os agentes de atendimento ao cliente executam ações diferentes em casos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter recebido pelo menos um e-mail para o caso para definir as preferências de notificação por e-mail.

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_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. Navegue até o portal de atendimento ao cliente.
2. Clique no nome de usuário ou na foto no cabeçalho do portal para exibir as informações do perfil de usuário.
3. Clique em **Preferências de notificação** Link relacionado para exibir o formulário Preferências de notificação.

> **Nota:**
> . **Preferências de notificação** o link está disponível somente depois de receber o primeiro e-mail do caso.

4. Habilite ou desabilite as seguintes notificações por e-mail para seu endereço de e-mail primário.
   As notificações estão disponíveis com base nas ações realizadas pelos agentes de atendimento ao cliente no caso.
   - Caso encerrado para o cliente
   - Caso comentado para o cliente
   - Caso escalado para o cliente
   - Caso atribuído a um novo grupo
   - Caso aberto para o cliente
   - Caso resolvido para o cliente

   Para obter detalhes sobre notificações e como criar novas notificações, consulte Send Notification action .

Mude sua senha diretamente no Portal de atendimento ao cliente

Mude sua senha diretamente no Portal de atendimento ao cliente. Usuários com as funções necessárias podem mudar suas senhas no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com as funções necessárias podem mudar suas senhas no Portal de atendimento ao cliente.

Procedimento

1. Acesse a página Portal de atendimento ao cliente acessando o URL da instância e adicionando um sufixo / csm.
   Por exemplo, https://example.com/csm.
2. Clique no seu nome de usuário no cabeçalho do portal.
3. Clique em **Perfil** para exibir as informações do perfil do usuário.
4. Clique em **Mudar senha** em **Segurança** .
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mudar senha

Campo	Descrição
Senha atual	A senha atual. Este campo é preenchido automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Nova senha	A nova senha, que deve atender aos seguintes requisitos: ○ Ter no mínimo oito caracteres ○ Inclua pelo menos uma letra maiúscula e uma minúscula ○ Inclua pelo menos um número
Confirmar senha	A nova senha.

6. Clique em **Mudança** .

Registro automático do contato do cliente

O recurso de registro automático permite que novos contatos do cliente enviem solicitações de registro por meio do portal do cliente.

Um contato do cliente pode enviar uma solicitação de registro usando um código de registro válido. A solicitação é enviada para o administrador do cliente dessa conta para aprovação. Para obter detalhes, consulte Aprove uma solicitação de mudança ou solicitação de registro.

Se uma conta tiver vários administradores de cliente, todos eles receberão a solicitação de registro, mas somente uma aprovação será necessária.

A solicitação foi aceita ou rejeitada. Se aceito, uma nova conta será criada e o contato do cliente receberá um e-mail com um ID de usuário e uma senha temporária. Ao fazer login no portal pela primeira vez, o contato do cliente precisa mudar a senha temporária. Se rejeitado, o contato do cliente receberá uma notificação por e-mail.

Nota:
Se uma solicitação for enviada com um código de registro incorreto, uma mensagem de notificação será exibida Código de registro inválido .

Formulário de registro automático do contato do cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O administrador cria um código de registro exclusivo para cada conta e o armazena no **Código de registro** Campo no formulário Conta. Depois que o código é criado, os administradores do cliente podem distribuir o código para os clientes conforme necessário.

Tópicos relacionados

Exemplo: o processo de autoatendimento padrão do Redefinição de senha

Envie uma solicitação de registro automático

Envie uma solicitação de registro no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até a página de login do portal do cliente.
2. Solicite um login selecionando **Registre-se** do cabeçalho do portal.
3. Preencha seu **Nome** , **Sobrenome** , **E-mail comercial** e **Código de registro** .
4. Habilite a caixa de seleção para concordar com a política de privacidade e com os termos e condições da comunidade.
   Selecione os links para acessar mais informações sobre essas políticas.
5. Habilite a caixa de seleção Código de segurança, conclua a validação do CAPTCHA e selecione **Verificar** .
   O aplicativo Atendimento ao cliente usa o serviço reCAPTCHA do Google.
6. Selecione **Enviar**.
   Você retornará à página de login do portal.

   Se você inseriu um código de registro válido, verá esta mensagem: "Sua solicitação foi enviada e está pendente de revisão. Você recebe um e-mail quando sua solicitação é processada".

   Se o código estiver incorreto, você verá esta mensagem: "Código de registro incorreto".

Solicite uma redefinição de senha

Se você esquecer sua senha, poderá solicitar uma nova senha na tela de login do portal do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até a página de login do portal do cliente.
2. Clique em **redefina sua senha aqui** link.
3. Insira seu **Nome de usuário** e. **Endereço de e-mail** .
4. Clique em **Redefinir senha** .
5. Crie uma nova senha antes de continuar.
6. Insira a nova senha em **Senha** campo.
7. Insira a nova senha novamente em **Validar senha** campo.
8. 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.

Faça login no Portal de atendimento ao cliente pela primeira vez

Depois que uma solicitação de registro é aprovada, o contato do cliente recebe um e-mail com um ID de usuário e senha temporária. Ao fazer login pela primeira vez, o contato é solicitado a mudar a senha.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até a página de login do Portal de atendimento ao cliente.
2. Insira seu ID de usuário no **Nome de usuário** .
3. Insira sua senha temporária no **Senha** campo.
4. Selecione **Login** .
   Você será solicitado a mudar sua senha.
5. Insira sua senha temporária no **Senha atual** campo.
6. Insira sua nova senha no **Nova senha** campo.
7. Reinsira sua nova senha no **Confirmar nova senha** campo.
8. Selecione **Enviar**.

Exiba informações do produto no Portal de atendimento ao cliente

Exiba uma lista de produtos para rastrear os produtos ou serviços vendidos para sua conta e gerenciar seus serviços usando catálogos de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir uma lista de produtos ou serviços que foram vendidos para sua conta. Você também pode exibir todos os casos criados no produto e todos os contratos e direitos ativos do produto.

Nota:
Quando o plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2B2C é instalado, os contatos podem acessar a lista de produtos vendidos pertencentes aos consumidores da conta.

Um direito estará ativo se:

- Sua data de término não está no passado ou não tem data de término.
- O contrato ao qual ele está vinculado também está ativo.

Um contrato estará ativo se:

- Seu estado é definido como ativo
- Ele está vinculado a um produto com um direito ativo.

Você pode modificar **Direitos ativos** widget para definir seus próprios filtros para direitos ativos.

Se os itens do catálogo de produtos tiverem sido configurados em sua instância, você poderá usar **Catálogos de serviço** widget para exibir catálogos de serviço sensíveis ao contexto com base nos serviços nos quais você está inscrito. Estenda seus serviços usando catálogos de serviços e solicite itens adicionais nos serviços que você assinou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 página inicial do Atendimento ao cliente.
2. Clique **Suporte** > **Produtos** no menu do cabeçalho.
   O sistema exibe uma lista de produtos ou serviços vendidos para sua conta.
3. Clique em um produto para exibir os detalhes e todos os casos criados no produto nos últimos 30 dias.
4. Exiba todos os contratos e direitos ativos do produto vendido.
5. **Opcional:** Você também pode criar um caso diretamente nos detalhes do produto.
6. **Opcional:** Exiba todos os itens do catálogo associados a produtos vendidos e solicite serviços adicionais, conforme necessário.

Crie um caso de produto no Portal de atendimento ao cliente

Crie um caso sobre uma pergunta ou problema em um produto no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin, sn_acct_consumer.consumer

Procedimento

1. Acesse o Portal de atendimento ao cliente acessando o URL da instância e adicionando um sufixo /csm.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e escolha **Caso** > **Criar caso de produto**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nota:
Dependendo da sua função, talvez você não veja **Conta** e. **Contato** campos.

Formulário Criar caso

Campo	Descrição
Conta	A conta para a qual o caso está sendo criado.
Contato	O nome do contato do cliente para este caso.
Cliente	O nome do consumidor deste caso. **Nota:** Este campo fica ativo somente quando o plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2C está instalado. Quando a conta é selecionada, somente os consumidores que pertencem à conta são exibidos.
Ativo	O número da etiqueta do ativo ou o número de série do ativo associado a este caso.
Produto	O modelo de produto do ativo. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Se você selecionar um ativo em **Ativo** este campo será preenchido automaticamente se as informações do produto associado estiverem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	disponíveis no registro do ativo. Um produto pode estar associado a vários ativos.
Prioridade	As prioridades atribuídas disponíveis são: ◦ 1 - Crítico(a) ◦ 2 - Alta ◦ 3 - Moderado(a) ◦ 4 - Baixo (padrão)
Assunto	Uma breve descrição da pergunta, problema ou problema do cliente. **Nota:** Quando você começa a inserir o assunto, a aplicação pesquisa conteúdo relevante nas bases de conhecimento configuradas para o portal. os resultados são exibidos em **Conteúdo relacionado** lista.
Descrição	Uma descrição detalhada da pergunta, problema ou problema do cliente.

Nota:
Atualmente, o **Salvar como rascunho** a opção não está otimizada para Customer Service Management e, ele está inativo por padrão.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
O caso é criado, atribuído um número de caso e adicionado à lista de casos do criador. Para exibir esta lista, selecione **Minhas listas** No cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente e selecione **Todos os casos** no painel esquerdo.

Bate-papo com um agente do Portal de atendimento ao cliente

Converse com um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente do Portal de atendimento ao cliente para resolver problemas rapidamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Procedimento

1. Selecione o ícone Bate-papo (No Portal de atendimento ao cliente para iniciar uma conversa.
   Um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente responde.
2. **Opcional:** Para falar com uma pessoa em vez de um agente virtual, selecione e então **Entre em contato com o Suporte** .
3. Ao terminar o bate-papo, selecione **Encerrar conversa** .

O que Fazer Depois
Se o agente criar um novo caso ou vincular a discussão a um caso existente, você poderá exibir esses casos no portal do cliente selecionando **Meus casos** e exibindo a lista de casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Obtenha ajuda para usar conversas do Virtual Agent

Predefinido Atendimento ao cliente Virtual Agent as conversas do chatbot ajudam seus clientes a concluir tarefas comuns de autoatendimento, como obter ajuda com um produto ou verificar o status de um caso. Use o NLU predefinido com os tópicos do chatbot do Virtual Agent para permitir que o chatbot avalie a intenção do usuário e forneça a melhor resposta com base no contexto da conversa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Se você for um usuário anônimo não conectado ao aplicativo, poderá obter ajuda inserindo palavras-chave para um problema e optar por ser transferido para um atendente.

Um usuário com uma função proxy_contact também pode verificar o status do caso de um cliente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As informações trocadas durante o fluxo de conversa (entradas do usuário e respostas do bot) permitem que o chatbot atenda a uma solicitação do usuário ou ajude um usuário a concluir uma tarefa. Se você tiver uma pergunta ou um problema com um produto ou pedido existente, o Virtual Agent pesquisará a palavra-chave e exibirá artigos de conhecimento relevantes que podem ajudar a resolver o problema. Se não houver artigos relevantes, ele criará um caso.

ServiceNow O NLU permite a descoberta dos tópicos do chatbot com base nas palavras-chave inseridas no bate-papo ou na intenção do usuário e corresponde a uma entidade com a entrada do usuário. Se houver uma correspondência, ela também disponibilizará a entidade para o tópico.

Procedimento

1. Navegue até o portal Customer Service Management.
2. Selecione **Bate-papo** .
   Você pode selecionar **Mostre-me tudo** para exibir todos os tópicos disponíveis ou inserir palavras-chave para restringir os resultados a tópicos relevantes.
3. Se você for um usuário conectado, insira palavras-chave para obter ajuda sobre um caso, um problema ou um pedido.
   - Se um NLU estiver habilitado, ele orientará você pelo tópico correto com base no enunciado.
   - Se um NLU não estiver habilitado, ele exibirá tópicos com base na correspondência das palavras-chave inseridas. Você pode fazer uma seleção entre todos os tópicos disponíveis exibidos.

   Nota:
   Entre em contato com o administrador para determinar se os tópicos são habilitados para NLU.

4. Uso

5. Para sair de uma conversa de bate-papo, selecione **Terminei** .

Tópicos relacionados

Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente

Como maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exiba ou modifique um caso no Portal de atendimento ao cliente

Exiba ou modifique as informações em um caso de atendimento ao cliente selecionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dependendo da função do usuário atual, a lista de casos será exibida:

- Casos criados pelo usuário atual (sn_customerservice.customer)
- Casos relacionados à conta do usuário atual (sn_customerservice.customer_admin)
- Casos relacionados à conta do usuário atual, bem como contas de parceiro (sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin)

Procedimento

1. Clique **Caso** > **Todos os Casos** no cabeçalho do portal.
   Os casos são ordenados na lista com os atualizados mais recentemente na parte superior.
2. Clique no número do caso desejado para abrir o formulário Caso.
3. Faça as mudanças necessárias no **Comentários adicionais** campo.
   Todos os outros campos no formulário são somente leitura.
4. Clique em **Atualizar**.

Exiba uma publicação no Portal de atendimento ao cliente

Exiba os detalhes de uma publicação no Portal de atendimento ao cliente e baixe os anexos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. **Publicações** o link no portal de atendimento ao cliente exibe uma lista de publicações atuais que é classificada por número de publicação.

Nota:
Quando uma publicação atinge sua data de vencimento, ela é removida automaticamente da lista Publicações.

Procedimento

1. Navegue até o portal de atendimento ao cliente.
2. Clique **Suporte** > **Publicações** no cabeçalho do portal.
   Exibe uma lista de publicações atuais. As informações exibidas para cada publicação incluem o título, a data de publicação, a data de vencimento e uma breve descrição.
3. Se desejar, pesquise a lista Publicações inserindo o termo de pesquisa no campo de pesquisa na parte superior da lista.
4. Clique em um nome de publicação para abrir.
5. Se a publicação tiver anexos, selecione os anexos a serem baixados na janela pop-up.
6. Feche a janela pop-up.
7. Clique na seta Retornar na parte superior da publicação para retornar à lista Publicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preencha uma pesquisa de satisfação do atendimento ao cliente

Depois de aceitar uma solução proposta para um caso, preencha uma pesquisa de satisfação do atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Quando um cliente aceita uma solução proposta para um caso clicando em **Aceitar Solução** no formulário caso, uma pesquisa de satisfação é exibida no portal. O cliente tem a opção de concluir ou ignorar a pesquisa. Qualquer opção retorna o cliente à lista de casos no portal de autoatendimento.

Para concluir a pesquisa:

Procedimento

1. Responda a cada uma das perguntas da pesquisa.
2. Clique em **Enviar**.

Solicite um item ou serviço no Portal de atendimento ao cliente

Navegue pelo catálogo e crie uma solicitação nos Portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Clientes e consumidores podem fazer solicitações dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Os administradores de clientes, parceiros e gerentes de caso também podem fazer solicitações.

Nota:
Criar uma solicitação dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor requer a ativação do plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request). Também requer que o administrador do sistema forneça aos clientes externos acesso aos registros de solicitação .

Procedimento

1. Siga um destes procedimentos para criar uma solicitação:
   - Clique em **Solicitar algo** link na página principal do portal.
   - Clique **Solicitações** > **Solicite algo** no cabeçalho do menu do portal.
2. Navegue no catálogo de serviços e selecione o item ou serviço desejado.
   Você também pode usar os filtros Categoria para filtrar os itens disponíveis.
3. Preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.
4. Clique em **Enviar**.
   O sistema processa a solicitação, cria a solicitação e todos os outros registros relacionados e exibe os detalhes no widget Registros relacionados na página de exibição do caso.

Exibir registros de caso dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Exiba registros de caso, como solicitações, mudanças ou problemas, nos Portais de atendimento ao cliente ou 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se um caso tiver um ou mais registros relacionados, um widget Registros relacionados será exibido na página de exibição de caso que lista esses registros.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. Clique em **Minhas listas** no cabeçalho do portal e selecione um caso.
   Você pode usar **Minhas listas** filtre para restringir a lista de registros antes de selecionar um caso.
3. No widget Registros relacionados, clique em um registro para exibir seus detalhes.
4. **Opcional:** Para registros de solicitação, expanda **Fase** campo para exibir mais detalhes sobre o processo de solicitação.
5. Clique em **X** no canto superior para fechar a janela de detalhes.

Encerre um caso no Portal de atendimento ao cliente

Clientes e consumidores podem encerrar casos nos Portais de Atendimento ao cliente e ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este recurso está disponível para o Portal de atendimento ao cliente (B2B) para casos de produto e pedido e para o Portal de atendimento ao consumidor (B2C).
. **Caso encerrado** o botão não está disponível para casos no **Resolvido** ou **Encerrado** estados.

Procedimento

1. Clique em **Casos** No cabeçalho do portal para abrir a lista de casos.
2. Abra o caso desejado.
3. Na seção Ações, clique em **Caso encerrado** .
4. Na janela pop-up de confirmação, clique em **Caso encerrado** .
   Quando um caso é encerrado no portal:
   - O status do caso na seção Detalhes do caso é atualizado para **Encerrado** .

     Nota:
     Você não pode adicionar comentários depois que o caso é encerrado. Você só pode exibir os comentários anteriores no fluxo de atividades.

   - Os comentários adicionais do caso e as anotações de resolução são atualizados com **Encerrado pelo cliente** .
   - O código de resolução do caso está definido como **Resolvido pelo cliente**
   - Uma mensagem na parte superior do portal confirma que o caso foi encerrado.
   - O sistema exibe uma pesquisa de satisfação 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.

5. Preencha a pesquisa de satisfação do cliente.
   Você também pode optar por ignorar a pesquisa. Qualquer opção retorna você para a lista de casos no portal.

Exiba informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente

Exiba uma lista da base de instalação para rastrear as instâncias provisionadas para sua conta e quais produtos ou serviços são executados nelas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir todos os casos e o status do serviço dos últimos 30 dias, bem como todas as indisponibilidades ativas, passadas e planejadas. Você também pode exibir todos os direitos ativos para a base de instalação. Um direito está ativo quando sua data de término não está no passado ou não tem data de término. Se estiver vinculado a um contrato, o contrato também deverá estar ativo.

Nota:
Quando o plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2B2C é instalado, os contatos podem acessar a lista de itens-base de instalação pertencentes aos consumidores da conta.

Nota:
Você pode modificar **Direitos ativos** widget para definir seus próprios filtros para direitos ativos.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de atendimento ao cliente.
2. Clique **Suporte** > **Base de instalação** no menu do cabeçalho.
   O sistema exibe uma lista de itens-base de instalação que pertencem à sua conta.
3. Selecione uma base de instalação para exibir os detalhes, incluindo casos criados na base de instalação nos últimos 30 dias, direitos ativos, bem como status de serviço e histórico de indisponibilidade.
4. **Opcional:** Você também pode criar um caso diretamente dos detalhes da base de instalação.

Crie um caso para a base de instalação na página inicial do Atendimento ao cliente

Crie um caso sobre uma pergunta ou problema em sua base de instalação na página inicial do Atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A base de instalação permite rastrear quais instâncias foram provisionadas para sua conta e os produtos e serviços executados nelas.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Atendimento ao cliente.
2. Clique em **Criar caso para base de instalação** .
3. Preencha os campos no formulário, 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.

Formulário Criar caso

Campo	Descrição
Produto	O produto vendido sobre o qual você tem uma pergunta ou problema.
Base de instalação	O item-base de instalação sobre o qual você tem uma pergunta ou problema.
Prioridade	A prioridade atribuída: ○ 1 - Crítico ○ 2 - Alto ○ 3 - Moderado ○ 4 - Baixo (padrão)
Assunto	Uma breve descrição da pergunta, problema ou problema.
Descrição	Uma descrição mais detalhada da pergunta, problema ou problema do cliente.

Nota:
Atualmente, o **Salvar como rascunho** a opção não está otimizada para Customer Service Management e, ele está inativo por padrão.

4. Selecione **Enviar**.
   O caso é criado, atribuído um número de caso e adicionado à lista de casos do usuário. Clique em **Meus casos** Na parte superior do portal do cliente para exibir a lista de casos.

Aprove uma solicitação de mudança ou solicitação de registro

Usuários com a função snc_external podem exibir e aprovar solicitações de registro e solicitações de mudança no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: snc_external

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma solicitação de registro ou uma solicitação de mudança pode exigir aprovação de outro funcionário na mesma organização. Para obter detalhes sobre a solicitação de registro, consulte Registro automático do contato do cliente.

Procedimento

1. No cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente, clique em **Notificação** > **Exibir todas as notificações**.
2. Clique em um registro na seção Aprovações da página Notificações.
   O sistema exibe uma exibição somente leitura do formulário de aprovação de registro. Para solicitações que incluem um ou mais itens, esses itens aparecem em uma lista recolhível na parte inferior do formulário de solicitação.
3. **Opcional:** Clique em um item solicitado na parte inferior do formulário de solicitação para exibir os detalhes em uma janela pop-up.
4. Clique em **Aprovar**.
   O sistema faz as seguintes atualizações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do registro é definido como **Aprovado** .
- O status do registro é exibido após o número do registro no widget Registros relacionados no formulário Caso.
- O status do registro é adicionado ao formulário Caso.
  - Se o registro for aprovado pelo administrador do cliente ou se o cliente aprovar automaticamente a solicitação, a mudança no status será adicionada ao **Comentários adicionais** campo.
  - Para outros aprovadores, a mudança no status é adicionada ao **Anotações de trabalho** campo.
- O registro de aprovação é atualizado na tabela Aprovação.

Exiba o status de uma solicitação, solicitação de mudança ou solicitação de registro

Usuários com a função snc_external podem exibir o status de solicitações e solicitações de mudança no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: snc_external

Procedimento

1. No cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente, clique em **Minhas listas** .
2. No filtro Minhas listas, clique em **Meus casos** .
3. Clique em um caso na lista Casos.
4. Exiba o status do registro após o número do registro no widget Registros relacionados.

Habilite a seleção de idioma para usuários convidados

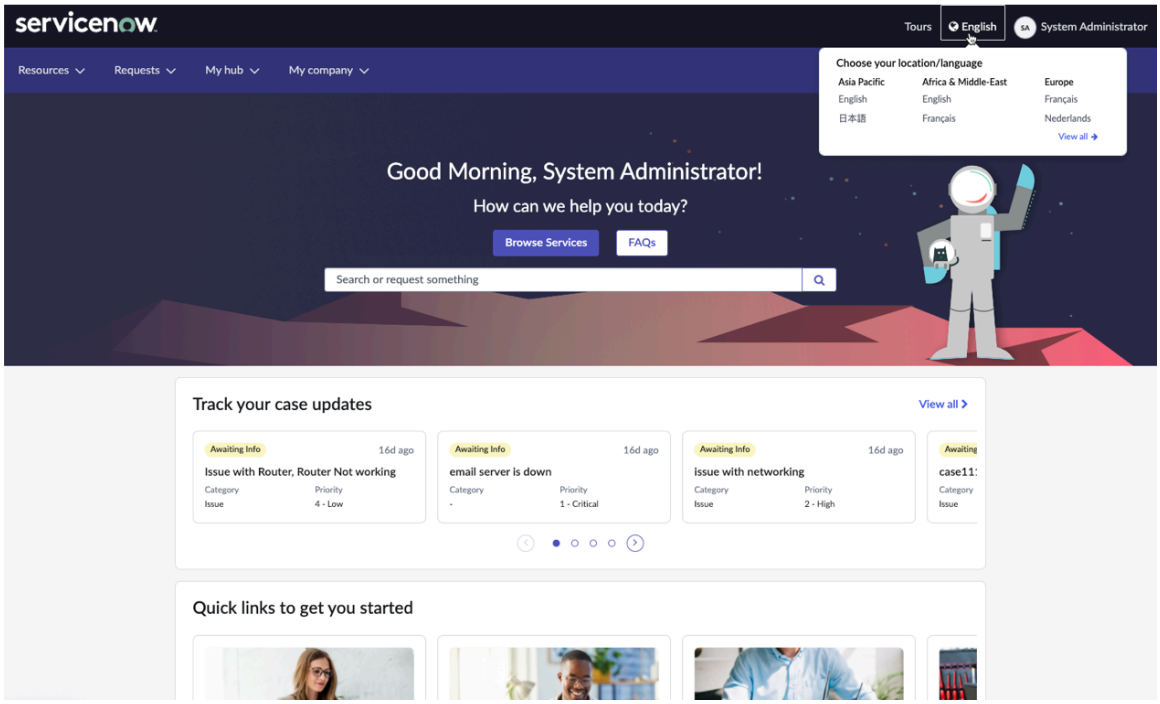
O widget seletor de idioma permite que usuários convidados e usuários não autenticados selecionem, exibam e atualizem conteúdo no idioma preferencial.

Quando um usuário seleciona um idioma preferencial, o conteúdo do portal é recarregado no idioma selecionado. O widget é habilitado por padrão no portal de conhecimento, no portal Gestão de atendimento ao cliente e no portal de atendimento ao consumidor. Os usuários podem mapear seus idiomas com regiões para exibir todos os idiomas disponíveis na forma de um pop-up na mesma tela. O widget aparecerá somente se um idioma diferente do inglês estiver ativo na 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.

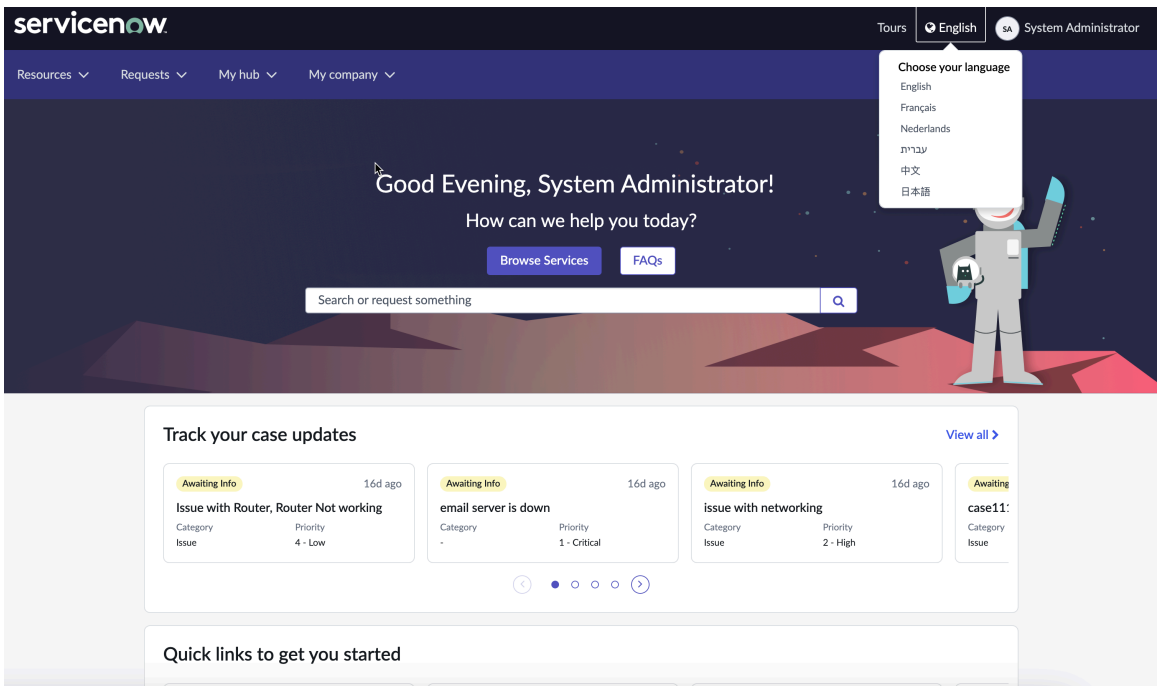
Widget do seletor de idioma



Se os idiomas não estiverem agrupados, os usuários poderão exibir todos os idiomas disponíveis como uma experiência de tela cheia.

Nota:
O modo de tela cheia está disponível na exibição móvel.

Experiência de seleção de idioma sem agrupamento de regiões



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

- Habilitar widget seletor de idioma
- Propriedades Portal de serviços
- Create regions for language selection in portals

Usando o Portal de negócios

PESQUISE informações sobre uma pergunta ou um problema ou solicite assistência de um agente de atendimento ao cliente.

Sua atividade do Portal de negócios geralmente começa na página inicial. Ele tem widgets configuráveis para exibir informações.

Na página inicial do Portal de negócios, você pode acessar e usar os seguintes recursos:

Página inicial do Portal de negócios para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
Pesquisar serviços	Navegue por tópicos e solicite serviços.
Perguntas frequentes	Obtenha respostas rápidas para perguntas comuns.
Recursos	Navegue até as páginas Conhecimento, Publicações ou Perguntas frequentes.
Solicitações	Enviar uma solicitação ou Exibir solicitações enviadas.
Meu hub	Gerenciar produtos e instalar itens-base.
Minha empresa	Criar ou gerenciar contatos.
Notificação	Exibe notificações enviadas para casos resolvidos, casos aguardando informações, publicações e aprovações.
Tours	Exiba um tour para obter orientação adicional sobre como Customer Service Management a aplicação funciona. Seu administrador determina se os tours aparecem nas páginas ou não.
Bate-Papo Dinâmico	Bate-papo com um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente.
Solicitação de retorno de chamada	Solicite um retorno de chamada quando o tempo de espera para entrar em contato com os agentes for longo ou os agentes estiverem indisponíveis.
Menu do perfil	Exiba seu perfil ou faça logout.
Pesquisar	Permite que você pesquise. Insira uma palavra-chave para usar a pesquisa autocompletável ou insira uma ou mais palavras para exibir todos os resultados da pesquisa.
Acompanhar as atualizações do seu caso	Exibir atualizações sobre seu caso.
Pesquisar tópicos	Navegue pelos tópicos para explorar nossos serviços e recursos.
Links rápidos para começar	Exibir links para artigos de conhecimento, catálogos e links 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.

Página inicial do Portal de negócios para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
Artigos mais populares	Exiba uma lista dos artigos mais exibidos.
Serviços mais populares	Solicitar itens e serviços do catálogo.
Rodapé	Contém links importantes, informações de contato e detalhes jurídicos para facilitar o acesso.

Gerencie contatos do Portal de negócios

Crie e atualize contatos do cliente, atribua funções a contatos e habilite ou desabilite o login de contato no portal de negócios.

Criar um contato do cliente

Use **Criar contato** item do catálogo para criar um contato do cliente no portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Selecionando **Criar contato** item do catálogo, você pode adicionar os detalhes de um contato e criar o registro de contato. Depois de salvar o registro, você pode executar as seguintes ações dependendo da sua função.

- Usuários com sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin podem atualizar o ID de usuário do contato e habilitar ou desabilitar notificações.
- Usuários com a função de administrador podem definir uma senha para o contato e exigir que o contato redefina sua senha.

Nota:
Essas ações estão disponíveis enquanto você cria o registro de contato.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Minha empresa** > **Criar um contato** no cabeçalho do portal.
3. Preencha os campos no formulário Criar contato.

Formulário de contato

Campo	Descrição
Nome	O nome do cliente.
Sobrenome	Sobrenome do cliente.
Título	O cargo do cliente.
Idioma	O idioma preferencial do cliente.
Conta	A conta do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
E-mail	O endereço de e-mail do cliente.
Telefone comercial	O telefone comercial do cliente.
Telefone celular	O telefone celular do cliente.

4. Selecione **Enviar**.
   O sistema cria o contato e atualiza o formulário Contato.
5. **Opcional:** Atualize as informações nos seguintes campos.

Campos de contato adicionais

Campo	Descrição
Notificação	Habilitar ou desabilitar notificações para este cliente.
ID do usuário	Um identificador exclusivo para este usuário. O ID do usuário deve seguir este formato: *`firstname.lastname`*

6. **Opcional:** Com a função de administrador, você pode atualizar as informações de senha do contato.

Informações de senha de contato

Campo	Descrição
Senha	Defina uma senha para o contato.
A senha precisa ser redefinida	Requer que os contatos redefinam a senha quando fazem login no portal.

7. Selecione **Salvar** para atualizar o registro.

Atualize as informações de contato de um usuário

Atualize as informações de contato de um usuário no portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Minha empresa** > **Gerenciar contatos**.
3. Selecione o contato desejado na lista Contatos.
4. Selecione **Editar detalhes** .
5. Faça as mudanças desejadas no formulário Contato.

Formulário de contato

Campo	Descrição
Nome	O nome do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Sobrenome	Sobrenome do cliente.
Título	O cargo do cliente.
Idioma	O idioma preferencial do cliente.
Fuso horário	O fuso horário do local deste cliente.
Conta	A conta do cliente.
E-mail	O endereço de e-mail do cliente
Telefone comercial	O telefone comercial do cliente.
Telefone celular	O telefone celular do cliente.
Notificação	Habilitar ou desabilitar notificações para este cliente.
ID do usuário	Um identificador exclusivo para este usuário. O ID do usuário deve seguir o formato `firstname.lastname`.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Habilite ou desabilite o login de um contato

Habilite ou desabilite o login de um contato do portal de negócios para controlar o acesso do usuário ao portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Minha empresa** > **Gerenciar contatos** no cabeçalho do portal.
3. Selecione um contato na lista Contatos.
4. Na lista Ações, selecione um dos links a seguir, conforme necessário.

Atribua funções de usuário a um contato

Atribua uma ou mais funções de usuário a um contato do portal de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use a janela pop-up Editar função para gerenciar as funções de um contato. Os contatos devem ter pelo menos uma função de usuário atribuída. Se não houver funções no **Selecionado** na janela pop-up, você não pode atualizar o registro.

Nota:
As funções disponíveis na janela pop-up Editar função são configuradas usando **sn_customerservice.contact_role_assignment** propriedade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Minha empresa** > **Gerenciar contatos** no cabeçalho do portal.
3. Selecione um contato na lista Contatos.
4. Na lista Ações, selecione **Editar funções** link.
5. Na janela pop-up Editar função, selecione uma função no **Disponível** e mova-a para **Selecionado** coluna.
6. Selecione **Atualização** Na janela pop-up Editar função.

Nota:
Se não houver funções no **Selecionado** , o sistema exibe uma mensagem de erro e a coluna é redefinida para exibir as funções atribuídas originalmente.

Gerencie solicitações de registro do cliente no Portal de negócios

Usuários com a função de administrador do cliente podem aprovar ou rejeitar solicitações de registro que os clientes enviam do portal de negócios.

Aprove uma solicitação de registro com um código de registro válido no Portal de negócios

Aprove uma solicitação de registro de um usuário que foi enviada do portal de negócios com um código de registro válido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Notificações** > **Exibir todas as notificações**.
   O cartão Aprovações exibe solicitações de registro.
3. Selecione a solicitação desejada no cartão Aprovações.
4. Selecione **Aprovar**.
   Uma conta de usuário é criada e um e-mail é enviado para o endereço de e-mail do contato com um ID de usuário e senha temporária. O usuário também recebe estas funções: sn_esm_user e snc_external.

Rejeitar uma solicitação de registro

Rejeitar uma solicitação de registro de um usuário que foi enviada do Portal de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Notificações** > **Exibir todas as notificações**.
   O cartão Aprovações exibe solicitações de registro.
3. Selecione a solicitação desejada no cartão Aprovações.
4. Selecione **Rejeitar**.
   Um e-mail de rejeição é enviado para o endereço de e-mail do 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.

Registro automático do contato do cliente no Portal de negócios

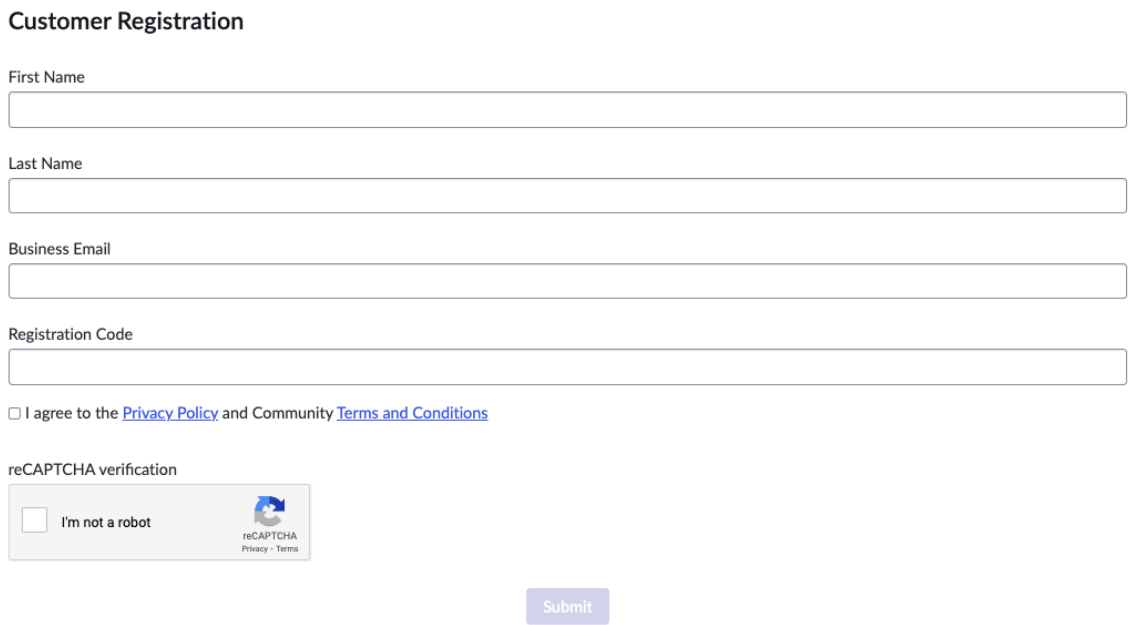
O recurso de registro automático permite que novos contatos de clientes enviem solicitações de registro por meio do portal de negócios.

Um contato do cliente pode enviar uma solicitação de registro usando um código de registro válido. A solicitação é enviada para o administrador do cliente dessa conta para aprovação. Se uma conta tiver vários administradores de cliente, todos eles receberão a solicitação de registro, mas somente uma aprovação será necessária.

Depois que a solicitação é enviada, ela passa por um processo de aprovação e é aceita ou rejeitada. Se aceito, uma nova conta será criada e o contato do cliente receberá um e-mail com um ID de usuário e uma senha temporária. Ao fazer login no portal pela primeira vez, o contato do cliente é solicitado a mudar a senha temporária. Se rejeitado, o contato do cliente receberá uma notificação por e-mail.

Nota:
Se uma solicitação for enviada com um código de registro incorreto, uma mensagem de notificação será exibida Código de registro inválido .

Formulário de registro automático do contato do cliente



O administrador cria um código de registro exclusivo para cada conta e o armazena no **Código de registro** Campo no formulário Conta. Depois que o código é criado, os administradores do cliente podem distribuir o código para os clientes conforme necessário.

Tópicos relacionados

Exemplo: o processo de autoatendimento padrão do Redefinição de senha

Envie uma solicitação de registro automático

Envie uma solicitação de registro no portal de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Solicite um login selecionando **Inscreva-se** do cabeçalho do portal.
3. No formulário de Registro de cliente, preencha seu **Nome** , **Sobrenome** , **E-mail comercial** e **Código de registro** .
4. Habilite a caixa de seleção para concordar com a política de privacidade e com os termos e condições da comunidade.
   Selecione os links para acessar mais informações sobre essas políticas.
5. Marque a caixa de seleção Verificação reCAPTCHA.
   O aplicativo Atendimento ao cliente usa o serviço reCAPTCHA do Google.
6. Selecione **Enviar**.
   A página redireciona você para a página de login do portal.
   - Se você inseriu um código de registro válido, você verá a mensagem: "Sua solicitação foi enviada e está pendente de revisão. Você receberá um e-mail quando sua solicitação for processada".
   - Se você inseriu um código de registro inválido, você verá a mensagem: "Código de registro incorreto".

Faça login no Portal de negócios pela primeira vez

Use seu ID de usuário e senha temporária para fazer login no portal de negócios pela primeira vez.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que uma solicitação de registro é aprovada, o contato do cliente recebe um e-mail com um ID de usuário e senha temporária. Ao fazer login pela primeira vez, o contato é solicitado a mudar a senha.

Procedimento

1. Navegue até a página de login do portal de negócios.
2. Insira seu ID de usuário no **Nome de usuário** .
3. Insira sua senha temporária no **Senha** campo.
4. Selecione **Login** .
   Você será solicitado a mudar sua senha.
5. Insira sua senha temporária no **Senha atual** campo.
6. Insira sua nova senha no **Nova senha** campo.
7. Reinsira sua nova senha no **Confirmar nova senha** campo.
8. Selecione **Enviar**.

Solicite uma redefinição de senha

Se você esquecer sua senha, solicite uma nova na tela de login do portal de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Solicitar e-mail de redefinição de senha.
   a. Navegue até o portal de negócios.
   b. Selecione **Faça login** no cabeçalho do portal.
   c. Selecione **Esqueceu a senha?** link.
   d. Insira Nome de usuário E concluir a verificação do CAPTCHA.
   e. Selecione **Avançar**.
   f. Insira seu ID de e-mail registrado.
   g. Selecione **Avançar**.
   Você receberá um e-mail com instruções para redefinir sua senha.
2. Redefina sua nova senha.
   a. Selecione **Clique aqui para redefinir sua senha** link no e-mail
   b. Na página Redefinir senha, insira uma nova senha em **Nova senha** e. **Digite a senha novamente** campos.
   c. Selecione **Redefinir senha** .

Resultado
Sua nova senha foi definida.

Mude a senha no Portal de negócios

Mude sua senha diretamente no portal de negócios para proteger sua conta.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com as funções necessárias podem mudar suas senhas no portal de negócios.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecione seu nome de usuário no cabeçalho do portal.
3. Selecione **Perfil** para exibir as informações do perfil do usuário.
4. Selecione **Mudar senha** Em Segurança.
5. No pop-up Mudar senha, preencha os campos.

Formulário Mudar senha

Campo	Descrição
Senha atual	A senha existente.
Nova senha	A nova senha, que deve atender aos seguintes requisitos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ Ter no mínimo oito caracteres ○ Inclua pelo menos uma letra maiúscula e uma minúscula ○ Inclua pelo menos um número
Confirmar senha	A nova senha.

6. Selecione **Mudança** .

Preferências de notificação do cliente

Os clientes podem definir preferências para notificações por e-mail.

As preferências de notificação por e-mail são definidas para controlar as notificações por e-mail enviadas ao cliente quando um agente executa uma das seguintes atividades de caso:

- Abre um caso para um cliente
- Comentários sobre o caso de um cliente
- Fornece uma resolução para o caso de um cliente
- Fecha o caso de um cliente

Definir preferências de notificação por e-mail

Personalize as notificações por e-mail para se manter informado sobre ações específicas realizadas pelos agentes de atendimento ao cliente em casos, com base em suas preferências.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter recebido um e-mail para o caso para definir as preferências de notificação por e-mail.

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecione seu nome de usuário ou foto no cabeçalho do portal e selecione **Perfil** para exibir suas informações de perfil de usuário.
3. Selecione **Preferências de notificação** Link em Ações para exibir o pop-up Preferências de notificação.

   Nota:
   . **Preferências de notificação** o link está disponível somente depois de receber o primeiro e-mail do caso.

4. Habilite ou desabilite as seguintes notificações por e-mail para seu endereço de e-mail primário.
   As notificações estão disponíveis com base nas ações realizadas pelos agentes de atendimento ao cliente no caso.
   - Caso encerrado para o cliente
   - Caso comentado para o cliente
   - Caso escalado para o 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.

- Caso atribuído a um novo grupo
- Caso aberto para o cliente
- Caso resolvido para o cliente

Solicitação de aprovação, mudança ou registro do Portal de negócios

Usuários com a função snc_external podem exibir e aprovar solicitações e solicitações de mudança no portal de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: snc_external

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma solicitação ou solicitação de mudança pode exigir aprovação de outro funcionário na mesma organização.

Procedimento

1. Navegue até o cabeçalho do portal de negócios,
2. Selecionar **Notificação** > **Exibir todas as notificações**.
3. Selecione um registro na seção Aprovações da página Notificações.
   O sistema exibe uma exibição somente leitura do formulário de aprovação de registro. Para solicitações que incluem um ou mais itens, esses itens aparecem em uma lista recolhível na parte inferior do formulário de solicitação.
4. **Opcional:** Clique em um item solicitado na parte inferior do formulário de solicitação para exibir os detalhes em uma janela pop-up.
5. Selecione **Aprovar**.
   O sistema faz as seguintes atualizações:
   - O status do registro é definido como **Aprovado** .
   - O status do registro é exibido após o número do registro no widget Registros relacionados no formulário Caso.
   - O status do registro é adicionado ao formulário Caso.
     - Se o registro for aprovado pelo administrador do cliente ou se o cliente aprovar automaticamente a solicitação, a mudança no status será adicionada ao **Comentários adicionais** campo.
     - Para outros aprovadores, a mudança no status é adicionada ao **Anotações de trabalho** campo.
   - O registro de aprovação é atualizado na tabela Aprovação.

PESQUISE informações usando o Portal de negócios

Use o recurso de pesquisa no cabeçalho do portal de negócios e na página inicial para encontrar informações sobre uma pergunta ou um problema.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_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

O portal tem um recurso de pesquisa que você pode usar para pesquisar informações em vários repositórios. Você pode usar o recurso de pesquisa na página inicial ou no cabeçalho do portal de negócios.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Insira um termo de pesquisa no **Pesquisa** campo.
3. Selecione o ícone de pesquisa.
   Uma lista de artigos relacionados ao termo de pesquisa é exibida.
4. Selecione um link para exibir um artigo.

PESQUISE a base de conhecimento no Portal de negócios

Use o portal de negócios para pesquisar a base de conhecimento ou exibir uma lista de artigos populares da base de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O portal de negócios inclui um link para a base de conhecimento que você pode usar para pesquisar informações, ler e classificar artigos e enviar feedback. Neste link, o portal exibe uma lista de artigos populares da base de conhecimento. Se as informações necessárias não estiverem incluídas nesta lista, você poderá pesquisar na base de conhecimento as informações desejadas.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Recursos** > **Conhecimento**.
   A página de conhecimento exibe uma categoria separada para cada um dos produtos adquiridos por este cliente. Ele também exibe listas de artigos por:
   - Conteúdo em destaque
   - Mais útil
   - Mais visto
3. Siga um destes procedimentos,

Opção	Descrição
Clique em um produto para exibir informações mais específicas	Exibe uma lista de categorias à esquerda e artigos à direita. Selecione uma categoria para detalhar ainda mais.
Clique em um link de uma das listas	Exibe o artigo.
Digite um tópico no Pesquisa E pressione a tecla Enter	Exibe uma lista de artigos relacionados. Selecione um link para exibir 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.

Bate-papo com um agente do Portal de negócios

Converse com um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente no portal de negócios para resolver problemas rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Procedimento

1. Selecione o ícone Bate-papo no portal de negócios para iniciar uma conversa.
   Um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente responde.
2. **Opcional:** Para falar com uma pessoa em vez de um agente virtual, selecione o menu kebab ( ) e selecione **Ligar para o suporte (diariamente das 5h às 23H)** .
3. Para encerrar o bate-papo, selecione o ícone Encerrar conversa ( ).

O que Fazer Depois

Se o agente criar um caso ou vincular a discussão a um caso existente, você poderá exibir esses casos no portal de negócios. Para exibir a lista de casos, selecione **Solicitações** > **Exibir solicitações enviadas** > **Exibir casos e tarefas**.

Obtenha ajuda para usar conversas do Virtual Agent no Portal de negócios

Predefinido Atendimento ao cliente Virtual Agent as conversas do chatbot ajudam seus clientes a concluir tarefas comuns de autoatendimento, como obter ajuda com um produto ou verificar o status de um caso. Use o NLU predefinido com os tópicos do chatbot do Virtual Agent para avaliar a intenção da entrada do usuário e fornecer a melhor resposta com base no contexto da conversa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Se você for anônimo (não conectado ao aplicativo), obtenha ajuda inserindo palavras-chave para um problema e opte por ser transferido para um atendente.

Instale o plug-in Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente (ID: com.sn_csm.virtualagent) para exibir os tópicos do chatbot.

Um usuário com uma função proxy_contact também pode verificar o status do caso de um cliente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As informações trocadas durante o fluxo de conversa (entradas do usuário e respostas do bot) permitem que o chatbot atenda a uma solicitação do usuário ou ajude um usuário a concluir uma tarefa. Se o usuário tiver uma pergunta ou um problema com um produto ou pedido existente, o Virtual Agent pesquisará a palavra-chave e exibirá artigos de conhecimento relevantes que podem ajudar a resolver o problema. Se não houver artigos relevantes, ele criará um caso.

ServiceNow O NLU permite a descoberta dos tópicos do chatbot com base nas palavras-chave inseridas no bate-papo ou na intenção do usuário e corresponde a uma entidade com a entrada do usuário. Também disponibiliza a entidade para o tópico se houver uma 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.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecione **Bate-papo** .
   Você pode selecionar **Mostre-me tudo** para exibir todos os tópicos disponíveis ou inserir palavras-chave para restringir os resultados a tópicos relevantes.
3. Se você for um usuário conectado, insira palavras-chave para obter ajuda sobre um caso, um problema ou um pedido.
   - Se o NLU estiver habilitado, ele orientará você pelo tópico correto com base no enunciado.
   - Se o NLU não estiver habilitado, ele exibirá tópicos com base na correspondência das palavras-chave inseridas. Você pode fazer uma seleção entre todos os tópicos disponíveis exibidos.

   Nota:
   Entre em contato com o administrador para determinar se os tópicos são habilitados para NLU.
4. Uso
5. Para sair de uma conversa de bate-papo, selecione **Terminei** .

Tópicos relacionados

Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente

Como maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos

Exibir uma publicação no Portal de negócios

Exiba os detalhes de uma publicação no portal de negócios e baixe os anexos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. **Publicações** o link no portal de negócios exibe uma lista de publicações atuais que é classificada por número de publicação.

Nota:
Quando uma publicação atinge sua data de vencimento, ela é removida automaticamente da lista Publicações.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Recursos** > **Publicações** no cabeçalho.
   Exibe uma lista de publicações atuais. As informações exibidas para cada publicação incluem o título, a data de publicação, a data de vencimento e uma breve descrição.
3. Se desejar, pesquise a lista Publicações inserindo o termo de pesquisa no campo de pesquisa na parte superior da lista.
4. Selecione um nome de publicação para abrir.
5. Se a publicação tiver anexos, selecione os anexos a serem baixados na janela pop-up.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Feche a janela pop-up.
7. Selecione a seta Retornar na parte superior da publicação para retornar à lista Publicações.

Solicite um item ou serviço do Portal de negócios

Navegue no catálogo e crie uma solicitação para um item ou serviço no portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários podem fazer solicitações para um produto ou serviço no portal de negócios. Os administradores de clientes, parceiros e gerentes de caso também podem fazer solicitações.

Nota:
Criar uma solicitação no portal do Portal de negócios requer a ativação do plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request). Também requer que o administrador o faça forneça aos clientes externos acesso aos registros de solicitação .

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Solicitações** > **Enviar Solicitação** > **Enviar qualquer solicitação**
3. Navegue no catálogo de serviços e selecione o item ou serviço desejado.
   Selecione Tópicos no menu de navegação para exibir artigos relacionados e itens do catálogo.
4. No formulário, preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.
5. Selecione **Enviar**.
   O sistema processa a solicitação, a cria junto com os registros relacionados e mostra os detalhes na página de exibição de registro.

Exiba casos e tarefas de caso no Portal de negócios

Exiba a lista de casos e a tarefa de caso no portal de negócios para exibir seus detalhes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um caso tiver um ou mais registros relacionados, um widget Registros relacionados será exibido na página de exibição de caso que lista esses registros.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Solicitações** > **Exibir solicitações enviadas** > **Exibir casos e tarefas** no cabeçalho do portal.
   Você pode selecionar o tipo de caso em Categorias e filtrar a lista de registros antes de selecionar um caso.
3. Selecione um caso para exibir seus detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. **Opcional:** Para Minhas solicitações, expanda **Fase** campo para exibir mais detalhes sobre o processo de solicitação.
5. Selecione **X** no canto superior para fechar a janela de detalhes.

Exiba ou modifique um caso no Portal de negócios

Exiba ou modifique as informações em um caso de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dependendo da função do usuário atual, a lista de casos será exibida:

- Casos criados pelo usuário atual (sn_customerservice.customer)
- Casos relacionados à conta do usuário atual (sn_customerservice.customer_admin)
- Casos relacionados à conta do usuário atual, bem como contas de parceiro (sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin)

Procedimento

1. Selecionar **Solicitações** > **Exibir solicitações enviadas** > **Exibir casos e tarefas** no cabeçalho do portal.
2. Selecione o número do caso desejado para abrir a página de exibição do caso.
3. Publique o comentário necessário na guia Atividade ou carregue o anexo na guia Anexos.
   Todos os outros campos no formulário são somente leitura.
4. Selecione **"Enviar"**.

Feche um caso no Portal de negócios

Encerre casos concluídos ou resolvidos no portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este recurso está disponível para o portal de negócios (B2B) do produto .
. **Caso encerrado** o botão não está disponível para casos no **Resolvido** ou **Encerrado** estados.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Solicitações** > **Exibir solicitações enviadas** > **Exibir casos e tarefas** no cabeçalho do portal.
3. Abra o caso desejado.
4. Selecionar **Ações** > **Fechar Caso**.
5. Na janela pop-up de confirmação, selecione **Caso encerrado** .
   Quando um caso é encerrado no portal:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do caso na seção Detalhes do caso é atualizado para **Encerrado** .

  Nota:
  Você não pode adicionar comentários depois que o caso é encerrado. Você só pode exibir os comentários anteriores no fluxo de atividades.

- Os comentários adicionais do caso e as anotações de resolução são atualizados com **Encerrado pelo cliente** .
- O código de resolução do caso está definido como **Resolvido pelo cliente**
- Uma mensagem na parte superior do portal confirma que o caso foi encerrado.
- O sistema exibe uma pesquisa de satisfação do cliente.

6. Preencha a pesquisa de satisfação do cliente.
   Você também pode optar por ignorar a pesquisa. Qualquer opção retorna você para a lista de casos no portal.

Preencha uma pesquisa de satisfação do atendimento ao cliente

Depois de aceitar uma solução para um caso, preencha uma pesquisa de satisfação do atendimento ao cliente para fornecer seu feedback.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Quando um cliente aceita uma solução proposta para um caso clicando em **Aceitar Solução** no formulário caso, uma pesquisa de satisfação é exibida no portal. O cliente tem a opção de concluir ou ignorar a pesquisa. Qualquer opção retorna o cliente à lista de casos no portal de autoatendimento.

Para concluir a pesquisa:

Procedimento

1. Responda a cada uma das perguntas da pesquisa.
2. Selecione **Enviar**.

Desviar casos com conteúdo de conhecimento

Permita que os clientes pesquisem informações na base de conhecimento e encontrem soluções para seus problemas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_customer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O formulário Caso do portal de negócios exibe resultados de pesquisa contextual com base no texto inserido no campo Assunto. Esses resultados de pesquisa fornecem soluções direcionadas para os clientes. Os clientes podem pesquisar informações relacionadas a um caso ao abrir um caso. Se a pesquisa resultar em qualquer conteúdo relacionado, o cliente poderá visualizar o conteúdo.

Nota:
Por padrão, os resultados da pesquisa incluem artigos de conhecimento, perguntas resolvidas e artigos fixados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Solicitação** > **Enviar Solicitação** > **Enviar um caso** > **Enviar um caso de produto**.
3. Comece a inserir no **Assunto** campo.

   Se houver resultados de pesquisa correspondentes, eles serão exibidos em **Resultados da pesquisa relacionada** widget.

   Nota:
   Se a pesquisa integrada tiver sido habilitada, os resultados serão exibidos em linha no formulário Caso em um **Resultados de conhecimento** e são somente leitura.

4. Execute uma das seguintes ações:
   - Selecione um dos links de conteúdo no **Resultados da pesquisa relacionada** widget para inserir o conteúdo diretamente.
   - Selecione um dos links de conteúdo no incorporado **Resultados de conhecimento** seção para abrir o conteúdo em linha como somente leitura.
5. **Opcional:** Selecione **Isso ajudou** para marcar o conteúdo como útil para resolver o caso associado.
6. Selecione **Enviar**.

Configure a página de tíquete padrão para casos

Configure a página de tíquete padrão para casos dos quais os usuários podem exibir os detalhes de um caso no Portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. Selecione sn_customerservice_case ou sn_customerservice_task que está disponível por padrão.

   Nota:
   Você pode adicionar seus próprios tipos de caso e adicionar novas configurações para as tabelas necessárias. Para obter mais informações, consulte Configure a página de tíquete padrão .

3. Selecione **aqui** para editar o registro.
4. Edite os campos no formulário Configuração do tíquete conforme necessário.
   Por exemplo, você pode adicionar guias ao existente **Atividade** e. **Anexos** guias no **Campos de informações** Campo na guia Região de informações.
5. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Configure a página de tíquete padrão

Exiba informações da base de instalação no Portal de negócios

Exiba uma lista da base de instalação para rastrear as instâncias provisionadas para sua conta e ver quais produtos ou serviços são executados nelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir todos os casos e o status do serviço dos últimos 30 dias, bem como todas as indisponibilidades ativas, passadas e planejadas. Você também pode exibir todos os direitos ativos para a base de instalação. Um direito está ativo quando sua data de término não está no passado ou não tem data de término. Se estiver vinculado a um contrato, o contrato também deverá estar ativo.

Nota:
Você pode modificar **Direitos ativos** widget para definir seus próprios filtros para direitos ativos.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Meu hub** > **Gerenciar todos os itens-base de instalação** no menu do cabeçalho.
   O sistema exibe uma lista de itens-base de instalação que pertencem à sua conta.
3. Selecione uma base de instalação para exibir os detalhes, incluindo casos criados na base de instalação nos últimos 30 dias, direitos ativos, bem como status de serviço e histórico de indisponibilidade.
4. **Opcional:** Para criar um caso diretamente dos detalhes da base de instalação, selecione **Criar caso** .

Crie um caso para base de instalação no Portal de negócios

Crie um caso sobre uma pergunta ou problema em sua base de instalação no portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A base de instalação permite rastrear quais instâncias foram provisionadas para sua conta e os produtos e serviços executados nelas.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Solicitações** > **Enviar Solicitação** > **Enviar um caso** > **Enviar um caso-base de instalação**.
3. Preencha os campos no formulário, conforme necessário.

Formulário Criar caso

Campo	Descrição
Produto	O produto vendido sobre o qual você tem uma pergunta ou problema.
Base de instalação	O item-base de instalação sobre o qual você tem uma pergunta ou problema.
Prioridade	A prioridade atribuída: ○ 1 - Crítico ○ 2 - Alto ○ 3 - Moderado ○ 4 - Baixo (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
Assunto	Uma breve descrição da pergunta, problema ou problema.
Descrição	Uma descrição mais detalhada da pergunta, problema ou problema do cliente.

Nota:
Atualmente, o **Salvar como rascunho** a opção não está otimizada para Customer Service Management e, ele está inativo por padrão.

4. Selecione **Enviar**.
   O caso é criado, atribuído um número de caso e adicionado à lista de casos do usuário. Selecione **Meus casos** Na parte superior do portal do cliente para exibir a lista de casos.

Exibir informações do produto no Portal de negócios

Exiba uma lista de produtos para rastrear os produtos ou serviços vendidos para sua conta e gerenciar seus serviços usando catálogos de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir uma lista de produtos ou serviços que foram vendidos para sua conta. Você também pode exibir todos os casos criados no produto e todos os contratos e direitos ativos do produto.
Um direito estará ativo se:

- Sua data de término não está no passado ou não tem data de término.
- O contrato ao qual ele está vinculado também está ativo.

Um contrato estará ativo se:

- Seu estado é definido como ativo
- Ele está vinculado a um produto com um direito ativo.

Você pode modificar **Direitos ativos** widget para definir seus próprios filtros para direitos ativos.

Se os itens do catálogo de produtos tiverem sido configurados em sua instância, você poderá usar **Catálogos de serviço** widget para exibir catálogos de serviço sensíveis ao contexto com base nos serviços nos quais você assinou. Estenda seus serviços usando catálogos de serviços e solicite itens adicionais nos serviços que você assinou.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Meu hub** > **Gerenciar produtos vendidos** no menu do cabeçalho.
   O sistema exibe uma lista de produtos ou serviços vendidos para sua conta.

   Você só pode exibir produtos vendidos e todas as extensões de produtos vendidos que não são inventários de produtos.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de produto vendido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 campos de produto vendido e suas descrições.

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo do produto vendido.
Nome	Nome do produto vendido.
Produto primário vendido	Primário do produto vendido, se aplicável.
Local do produto	Local associado ao produto vendido.
Preço unitário líquido	Preço líquido de uma única unidade de um produto vendido.
Oferta de produto	Oferta de produto associada a um produto vendido.
Especificação de produto	A especificação do produto associada a um produto vendido. **Nota:** . **Especificação do produto** O campo estará disponível somente se você tiver o plug-in Gestão de catálogo de produtos Core (com.sn_prd_pm) e não estiver disponível no formulário por padrão.
Preço recorrente mensal	Preço a ser pago mensalmente pelo uso de um produto ou serviço.
Preço único	Preço único a ser pago pelo uso de um produto ou serviço.
Quantidade	Quantidade de um produto vendido a um cliente.

4. Selecione um produto vendido para exibir os detalhes associados a ele.

Exibição de registro do produto vendido

Lista de campos na exibição de registro do produto vendido junto com suas descrições.

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo do produto vendido.
Produto	Referência ao modelo de produto da tabela do CMDB.
Nome	Nome do produto vendido.
Conta	Conta associada ao produto vendido.
Contato	Contato associado ao produto vendido.
Oferta de produto	Oferta de produto associada ao produto vendido.
Especificação de produto	Especificação do produto associada ao produto vendido.
Localização do produto	Local associado ao produto vendido.
Estado	Estado do produto vendido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Preço líquido unitário	Preço líquido de uma única unidade de produto vendido.
Quantidade	Quantidade de um produto ou serviço vendido a um cliente.
Categorias de modelo	Referência à tabela de categoria do modelo.
Descrição resumida do modelo do produto	Breve descrição do modelo do produto.
Descrição do modelo do produto	Descrição detalhada do modelo do produto.

5. Exiba os casos e as características associadas ao produto vendido na lista relacionada.

Descrições da lista relacionada
Listas relacionadas e suas descrições.

Lista relacionada	Descrição
Casos	Exiba todos os casos associados ao produto vendido.
Características	Exiba as características associadas a um produto vendido específico, como o valor da característica e a opção.
Produtos secundários vendidos	Exiba os produtos secundários vendidos associados ao produto vendido.
Informações do produto	Exiba as informações relacionadas a preços do produto vendido.

6. Execute uma das ações desejadas no produto vendido.

Instale o plug-in Customer Life Cycle Management Self service (sn_clm_selfservice) para executar o. **Modificar** , **Suspender** , **Retomar** e **Desconectar** ações. Os fluxos podem ser realizados somente pelas personas do cliente e somente nos produtos vendidos em que **Contato** o campo é igual ao usuário conectado.

- Modifique um produto vendido. Para saber como modificar um produto vendido, consulte Modifique um produto vendido e a hierarquia
- Suspender um produto vendido. Para saber como suspender um produto vendido, consulte Fornecimento de produtos vendidos.
- Retomar um produto vendido. Para saber como retomar um produto vendido, consulte Retomando produtos vendidos.
- Desconecte um produto vendido. Para saber como desconectar um produto vendido, consulte Desconectando produtos vendidos

Tópicos relacionados

Ative o Autoatendimento da Gestão de ciclo de vida do cliente

Exibir informações de inventário de produtos no Portal de negócios

Exibir informações de inventário de produtos no Portal de negócios

Permita que os clientes exibam e rastreiem a lista de inventários de produtos associados à conta deles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Instale o plug-in de autoatendimento do ciclo de vida do cliente (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_self_service) para executar o. **Modificar** , **Suspender** , **Retomar** e **Desconectar** ações em inventários de produtos.

Para saber como instalar o plug-in de autoatendimento do ciclo de vida do cliente (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_self_service), consulte Ative o Autoatendimento da Gestão de ciclo de vida do cliente.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
   A
2. Selecione **Meu Hub** e então **Gerencie inventários de produtos** no menu do cabeçalho.
   O sistema exibe uma lista de inventários de produtos associados à sua conta.
3. No formulário Inventários de produtos, preencha os campos.

Formulário de inventários de produtos

Campo	Descrições
Nome	Nome exclusivo do inventário de produtos.
Número	Número do inventário do produto.
Produto primário	Item primário do inventário do produto, se aplicável.
Estado	Estado do inventário do produto, ativo ou inativo.
Local	Local associado ao inventário do produto.
Preço unitário líquido	Preço líquido de uma única unidade de inventário de produto.
Oferta de produto	Oferta de produto associada ao inventário de produtos.
Especificação de produto	A especificação do produto associada a um inventário de produto. **Nota:** . **Especificação do produto** O campo estará disponível somente se você tiver o plug-in Gestão de catálogo de produtos Core (com.sn_prd_pm) e não estiver disponível no formulário por padrão.
Preço recorrente mensal	Preço a ser pago mensalmente pelo uso de um produto ou serviço.
Preço único	Preço único a ser pago pelo uso de um produto ou serviço.
Quantidade	Quantidade de um produto vendido a 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.

4. Selecione um inventário de produto para exibir os detalhes do registro.

Exibição de registros de inventários de produtos

Campo	Descrições
Número	Número exclusivo do inventário do produto.
Produto	Referência ao modelo de produto da tabela do CMDB.
Nome	Nome do inventário do produto.
Conta	Conta associada ao inventário do produto.
Contato	Contato associado ao inventário de produtos.
Oferta de produto	Oferta de produto associada a um inventário de produto.
Especificação de produto	Especificação do produto associada a um inventário de produto.
Local	Local do inventário do produto.
Estado	Estado do inventário do produto. **Nota:** Se o estado for **Ativo** você não pode executar **Retomar** ação no inventário do produto.
Preço unitário líquido	Preço líquido de uma única unidade de um inventário de produto.

5. Exiba os casos e as características associados ao inventário de produtos na lista relacionada.

Descrições da lista relacionada

Lista relacionada	Descrição
Casos	Exiba todos os casos associados ao inventário de produtos.
Características	Exiba as características associadas a um produto vendido específico, como o valor da característica e a opção.
Produtos secundários vendidos	Exiba os produtos secundários vendidos associados ao produto vendido.
Informações do produto	Exiba as informações relacionadas a preços do produto vendido.

6. Execute uma das ações desejadas no inventário de produtos.

Instale o plug-in Customer Life Cycle Management Self service (sn_clm_selfservice) para executar o. **Modificar** , **Suspender** , **Retomar** e **Desconectar** ações. Os fluxos podem ser realizados somente pelas personas do cliente e somente nos produtos vendidos em que **Contato** o campo é igual ao usuário conectado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Modificar um inventário de produto. Para saber como modificar um inventário de produtos, consulte Modificar registros de inventário de produtos
- Suspender um inventário de produto. Para saber como suspender um inventário de produtos, consulte Suspender registros de inventário de produtos.
- Retomar um inventário de produto. Para saber como retomar um produto vendido, consulte Retomar registros de inventário de produtos.
- Desconecte um inventário de produto. Para saber como desconectar um produto vendido, consulte Desconecte registros de inventário de produtos

Tópicos relacionados

Ative o Autoatendimento da Gestão de ciclo de vida do cliente

Exibir informações do produto no Portal de negócios

Crie um caso de produto no Portal de negócios

Crie um caso sobre uma pergunta ou problema em um produto no portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin, sn_acct_consumer.consumer

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Solicitação** > **Enviar Solicitação** > **Enviar um caso** > **Enviar um caso de produto**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nota:
Dependendo da sua função, talvez você não veja **Conta** e. **Contato** campos.

Formulário Criar caso

Campo	Descrição
Conta	A conta para a qual você está criando o caso.
Contato	O nome do contato do cliente para este caso.
Cliente	O nome do consumidor deste caso. **Nota:** Este campo fica ativo somente quando o plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2C está instalado. Quando a conta é selecionada, somente os consumidores que pertencem à conta são exibidos.
Ativo	O número da etiqueta do ativo ou o número de série do ativo associado a este caso.
Produto	O modelo de produto do ativo. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Se você selecionar um ativo em **Ativo** este campo será preenchido automaticamente se as informações do produto associado estiverem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	disponíveis no registro do ativo. Um produto pode estar associado a vários ativos.
Prioridade	As prioridades atribuídas disponíveis são: ◦ 1 - Crítico(a) ◦ 2 - Alta ◦ 3 - Moderado(a) ◦ 4 - Baixo (padrão)
Assunto	Uma breve descrição da pergunta, problema ou problema do cliente. **Nota:** Quando você começa a inserir o assunto, a aplicação pesquisa conteúdo relevante nas bases de conhecimento configuradas para o portal. os resultados são exibidos em **Conteúdo relacionado** lista.
Descrição	Uma descrição detalhada da pergunta, problema ou problema do cliente.

Nota:
Atualmente, o **Salvar como rascunho** a opção não está otimizada para Customer Service Management portais e estão inativos por padrão.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
O caso é criado, atribuído um número de caso e adicionado à lista de casos do criador. Para exibir esta lista, navegue até **Solicitações** > **Exibir solicitações enviadas** > **Exibir casos e tarefas** no cabeçalho do portal de negócios e selecione **Todos os casos** no painel esquerdo.

Experiência de usuários convidados no Portal de negócios

Os usuários convidados podem exibir o cabeçalho, o rodapé, os cartões de artigos de conhecimento e o menu de recursos na página inicial.

Os usuários convidados que chegam ao Portal de negócios podem acessar a página inicial e vários elementos públicos, incluindo o cabeçalho, o menu, o rodapé e os widgets de faixa, que apresentam o. **Procurar serviços** e. **Perguntas frequentes** botões.

Eles também podem exibir cartões de tópicos de taxonomia que mostram conteúdo público, como artigos e itens do catálogo, e o widget de link rápido Conhecimento que exibe artigos públicos.

No entanto, ao selecionar qualquer item de cartão, botão ou menu, os usuários convidados são redirecionados para a página de login.

Habilite a seleção de idioma para usuários convidados

O widget seletor de idioma permite que usuários convidados e usuários não autenticados selecionem, exibam e atualizem conteúdo no idioma preferencial.

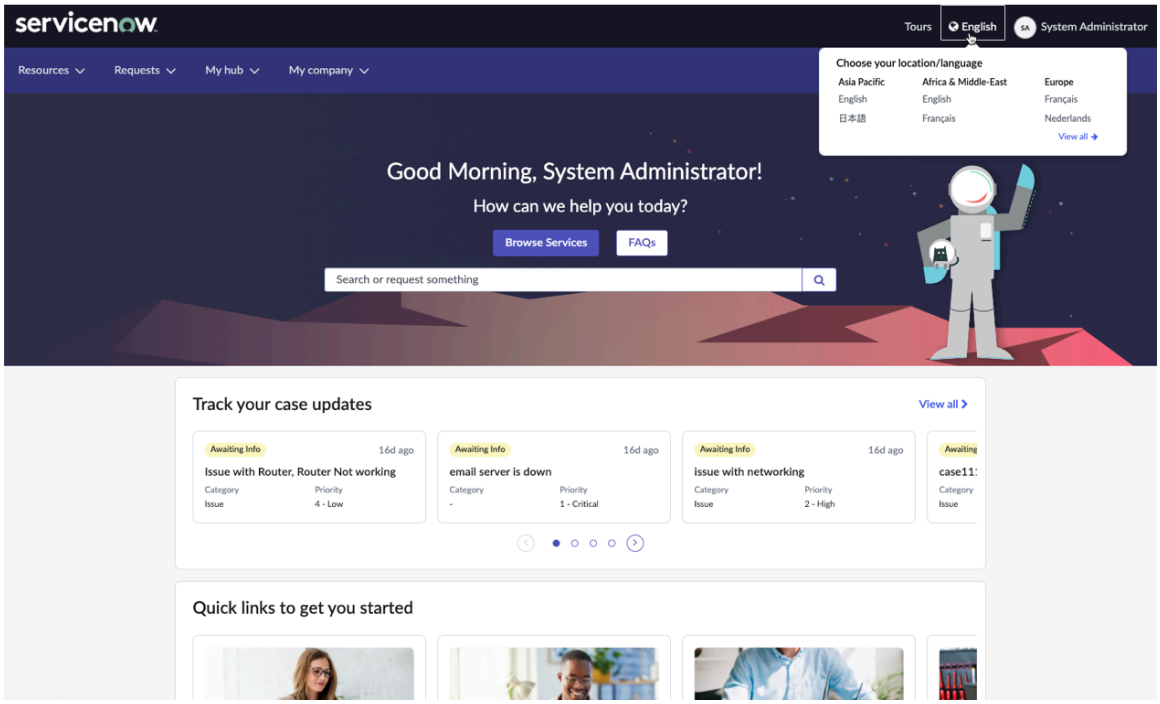
Quando um usuário seleciona um idioma preferencial, o conteúdo do portal é recarregado no idioma selecionado. O widget é habilitado por padrão no portal de conhecimento, no portal Gestão de atendimento ao cliente e no portal de atendimento ao consumidor. Os usuários podem mapear seus idiomas com regiões para exibir todos os idiomas disponíveis na forma de um pop-up na mesma 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.

Para habilitar o seletor de idioma no portal de negócios, consulte Enable a language selector in portal headers .

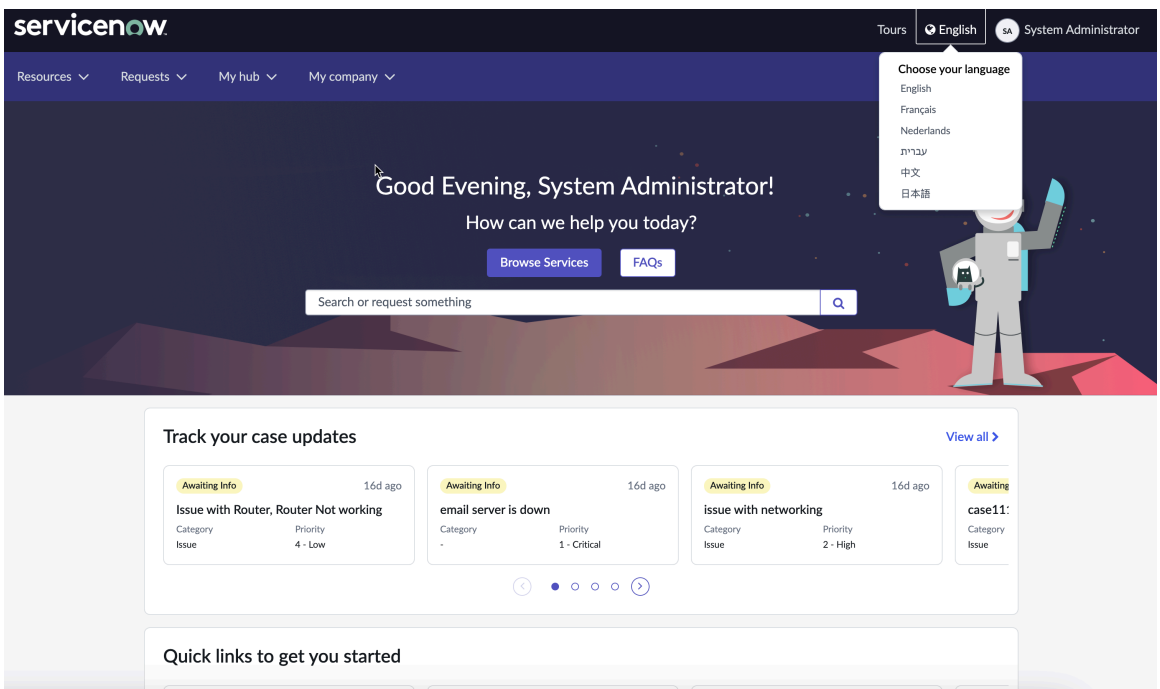
Widget do seletor de idioma



Se os idiomas não estiverem agrupados, os usuários poderão exibir todos os idiomas disponíveis como uma experiência de tela cheia.

Nota:
O modo de tela cheia está disponível na exibição móvel.

Experiência de seleção de idioma sem agrupamento de regiões



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

- Habilitar widget seletor de idioma
- Propriedades Portal de serviços
- Create regions for language selection in portals

Exibir perguntas comuns (perguntas frequentes) no Portal de negócios

Exiba uma lista de perguntas frequentes no Portal de negócios para encontrar respostas para algumas perguntas comuns.

Você pode acessar a página de perguntas frequentes navegando até **Recursos** > **Perguntas frequentes** . O sistema exibe uma lista de 10 perguntas frequentes como exibição padrão.

Tópicos relacionados

- Widget de Perguntas frequentes do portal

Usando o Portal de atendimento ao consumidor

O Portal de atendimento ao consumidor é uma interface da Web que sua empresa pode usar para fornecer informações e suporte aos consumidores.

O Portal de atendimento ao consumidor é baseado no ServiceNow Aplicação do Portal de serviços. Os consumidores podem usar o portal para pesquisar informações, obter respostas para suas perguntas por outros membros registrados ou solicitar assistência de um agente de atendimento ao cliente.

No Portal de atendimento ao consumidor, os consumidores podem:

- PESQUISE informações, navegue por artigos de conhecimento e interaja com a comunidade.
- Inicie uma sessão de bate-papo com um agente de atendimento ao cliente
- Registre-se, crie um login e crie um perfil de usuário.

Depois de se registrar e fazer login no Portal de atendimento ao consumidor, os consumidores podem:

- Edite informações de perfil de usuário e mude senhas.
- Registre novos produtos e exiba uma lista de produtos registrados no momento.
- Entre em contato com um agente de atendimento ao consumidor sobre uma pergunta ou problema.
- Crie casos e exiba uma lista de casos atuais.
- Aceitar ou rejeitar soluções de caso propostas.

Sua atividade do portal de serviço ao consumidor geralmente começa na página inicial do portal de serviço ao consumidor. Se você for um usuário conectado, verá informações diferentes das dos usuários não conectados. Sua organização pode personalizar a página inicial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do Portal de atendimento ao consumidor para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
Conhecimento	**Conhecimento** no cabeçalho e na página principal, você vai para a página kb_home. A página inicial de conhecimento permite pesquisar a base de conhecimento ou exibir uma lista de artigos da base de conhecimento com melhor classificação ou mais exibidos.
Solicitações	Exibe todas as suas solicitações e você também pode solicitar itens e serviços do catálogo.
Minhas listas	Lista todos os seus casos.
Obter menu de ajuda	Clique em **Obter ajuda** para abrir um caso de produto ou pedido.
Menu do suporte	Navegue até Casos, pedidos, meus produtos e outros links rápidos.
Tours	Exiba um tour para obter orientação adicional sobre como Customer Service Management a aplicação funciona. Os tours aparecem quando o administrador os cria em determinadas páginas.
Bate-papo	Clique em **Bate-papo** para bater-papo com um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente.
Solicitação de retorno de chamada	Solicite um retorno de chamada quando o tempo de espera para entrar em contato com os agentes for longo ou os agentes estiverem indisponíveis.
Menu do perfil	Clique na foto do seu perfil para exibir seu perfil ou logout.
Pesquisar	Insira um termo de pesquisa e clique em **Pesquisa** para exibir os resultados da pesquisa.
Pergunte à Comunidade	Clique em **Pergunte à Comunidade** Para acessar a página inicial da Comunidade.
Obter ajuda	Clique em **Obter ajuda** para fazer uma solicitação ou relatar um problema abrindo um caso.
Artigos mais vistos	Exiba uma lista dos artigos mais exibidos.
Artigos em destaque	Exibir conteúdo da comunidade em destaque.
Artigos mais úteis	Exiba os artigos mais úteis com base na contagem de uso dos artigos.
Os seguintes componentes estarão disponíveis se você tiver comunidades instaladas.	
Discussão resolvida recentemente	Exiba uma lista de discussões resolvidas recentemente.
Blog da comunidade recente	Exiba uma lista de blogs da comunidade publicados recentemente.
Conteúdo em destaque da comunidade	Exiba uma lista de conteúdo da comunidade em destaque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Metadados para cada entrada nos widgets, como o número de exibições, o número de dias a partir do momento em que o artigo ou recurso foi publicado e a classificação do artigo é exibida.

Personalização do Portal de atendimento ao consumidor

Para personalizar este portal, navegue até **Portal de serviços** > **Portais** e clique em **Atendimento ao cliente** . Consulte Portal de serviços para obter mais informações sobre como criar uma interface personalizada.

Tópicos relacionados

Cálculo de uso do portal

Pré-bate-papo do Portal de atendimento ao consumidor

Como usuário no portal de atendimento ao consumidor, você pode iniciar uma conversa com o suporte respondendo à pesquisa de pré-bate-papo. As perguntas da pesquisa variam com base no tipo de sessão, como conectada ou anônima.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Clique em **Abrir janela de bate-papo** Na página do portal ou use o Facebook Messenger se você for um usuário do Facebook.
2. Responda às perguntas que ajudam a definir o contexto para um agente resolver seu problema.
   Você será roteado para uma fila de agentes.

Tópicos relacionados

Pesquisas pré-bate-papo

Registre-se no Portal de atendimento ao consumidor

Registre-se no Portal de atendimento ao consumidor para obter acesso e criar um perfil de consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Peça ao administrador para instalar o plug-in Registro de usuário externo (ID: com.sn_external_user_register) para exibir o link de registro no cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente.

Procedimento

1. Acesse a página do Portal de atendimento ao consumidor acessando o URL da instância e adicionando um sufixo /csp.
   Por exemplo, https://example.com/csp.
2. Selecione **Registrar**.
3. Preencha os campos no formulário de registro.
   Seu endereço de e-mail deve ser exclusivo. Se você inserir um endereço que já esteja no sistema, receberá uma mensagem de erro. Tente novamente com um endereço de e-mail diferente.
4. Selecione **Inscreva-se** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um e-mail de verificação é enviado para o endereço de e-mail fornecido.

5. Clique no link no e-mail para verificar seu endereço de e-mail.

Resultado
Seu registro está concluído. Agora você pode fazer login no Portal de atendimento ao consumidor.

Faça login no Portal de atendimento ao consumidor

Use o nome e a senha que você criou durante o processo de registro para fazer login no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Navegue até o Portal de atendimento ao consumidor.
2. Clique em **Faça login** no cabeçalho do portal.
3. Preencha os campos na janela pop-up Login.
4. Clique em **Fazer login**.
   Você está conectado ao Portal de atendimento ao consumidor e seu nome e foto do perfil aparecem no cabeçalho do portal.

Mude sua senha no Portal de atendimento ao consumidor

Mude sua senha no portal do consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer

Procedimento

1. Clique no seu nome de usuário no cabeçalho do portal para exibir as informações do perfil do usuário.
2. Clique em **Mudar senha** .
3. Preencha os campos no formulário Mudar senha, conforme apropriado.

Campos do formulário Mudar senha

Campo	Descrição
Senha atual	A senha atual. Este campo é preenchido automaticamente.
Nova senha	A nova senha. Esta senha deve: ○ Ter no mínimo oito caracteres ○ Inclua pelo menos uma letra maiúscula e uma minúscula ○ Inclua pelo menos um número
Confirmar senha	Digite novamente a nova senha.

4. Clique em **Mudança** .

Exiba ou edite um perfil de consumidor

Usuários registrados com a função de consumidor podem exibir seus perfis de consumidor, editar as informações conforme necessário e mudar senhas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_customerservice.consumer

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao consumidor.
2. Selecione seu nome de usuário no cabeçalho do portal e selecione **Perfil** .
3. Para adicionar uma imagem ao seu perfil, selecione **Carregar imagem** e selecione a imagem desejada.
4. Para atualizar as informações pessoais em seu perfil, incluindo nome, informações de contato e endereço:
   a. Selecione o campo desejado.
   b. Insira as novas informações na janela pop-up.
   c. Selecione **Save** (Salvar).
5. Para mudar sua senha, selecione **Mudar senha** .
   . **Mudar senha** O link aparece no perfil do consumidor quando o plug-in Redefinição de senha de autoatendimento (com.snc.password_reset) é ativado.
6. Preencha os campos na janela pop-up Mudar senha e selecione **Atualização** .

Registre um produto no Portal de atendimento ao consumidor

Usuários com a função de consumidor podem registrar seus produtos no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao consumidor.
2. Clique em **Suporte** no cabeçalho do portal e clique em **Registrar produto** .
3. Digite um termo de pesquisa no campo de pesquisa e pressione Enter para exibir uma lista de produtos.
4. Clique em **Selecione** botão no cartão do produto desejado.
5. Insira **Número de série** e o. **Data de compra** para o produto selecionado.
6. Clique em **Registrar**.
   Depois que o produto é registrado com sucesso, ele aparece na lista Meus produtos, que inclui os produtos registrados para o usuário atual.

Exiba uma lista de produtos do Portal de atendimento ao consumidor

Usuários com a função de consumidor podem exibir uma lista de seus produtos registrados no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao consumidor.
2. Clique **Suporte** > **Meus Produtos** no cabeçalho do portal.
   Exibe uma lista de produtos registrados para o usuário atual.
3. Se desejar, clique em um produto para exibir mais informações sobre o 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.

Acesse sua lista de itens-base de instalação no Portal de atendimento ao consumidor

Acesse sua lista de itens-base de instalação no Portal de atendimento ao consumidor para que você possa obter informações detalhadas sobre um item-base de instalação. Por exemplo, com esta lista, você pode ver quantos itens estão registrados para você.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.consumer_contributor e sn_customerservice.relationship_contributor

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao consumidor.
2. Navegar até **Suporte** > **Base de instalação**.
   No cabeçalho do Portal de atendimento ao consumidor, você pode acessar uma lista dos itens-base de instalação registrados para você.

   No layout de lista de um item-base de instalação, os detalhes relacionados aos consumidores em **Residência** e. **Consumidor** os campos estão visíveis. Somente consumidores com as funções apropriadas podem ver a opção de base de instalação no menu de suporte.
3. Na lista, abra um registro de base de instalação para ver todos os detalhes e casos desse item-base de instalação.

Crie um caso no Portal de atendimento ao consumidor

Como um usuário com a função de consumidor, você pode criar casos no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao consumidor.
2. Selecione **Obter ajuda** no cabeçalho do portal.
3. Escolha entre **Obter ajuda do produto** e. **Obter ajuda do pedido** .
4. Insira ou pesquise um cliente.
5. Insira um produto ou um pedido dependendo do que você selecionou acima.
6. Insira uma breve descrição em **Assunto** campo.

   Nota:
   Quando você começa a inserir o assunto, a aplicação pesquisa o conteúdo relevante nas bases de conhecimento configuradas para o portal e é exibida no **Conteúdo relacionado** lista.
7. Adicione uma descrição em **Descrição** e adicione qualquer anexo.

   Nota:
   Atualmente, o **Salvar como rascunho** a opção não está otimizada para Customer Service Management e está inativo por padrão.
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.

Resultado
O novo caso é criado e adicionado à lista de casos. Para exibir o caso, selecione o link na mensagem de criação de caso ou selecione **Casos** no cabeçalho do portal e selecione o número do caso.

Exiba um caso no Portal de atendimento ao consumidor

Usuários com a função de consumidor podem exibir uma lista de casos no Portal de atendimento ao consumidor e selecionar casos individuais para ver mais detalhes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Selecionar um caso abre um formulário com as seguintes seções:

- Uma conversa que exibe a interação entre o consumidor e o agente de atendimento ao cliente.
- A ação que precisa ser tomada por parte do consumidor, como aceitar ou rejeitar uma solução.
- Os detalhes do caso, incluindo o número do caso e o status atual.
- Todos os arquivos anexados.

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao consumidor.
2. Clique **Suporte** > **Casos** no cabeçalho do portal para exibir uma lista de casos relacionados ao usuário atual.
3. Clique no número do caso para exibir mais informações sobre o caso.
4. Se desejar, digite uma mensagem para o agente e clique em **Enviar** .
   Sua mensagem se torna parte da conversa do caso. Todas as respostas do agente também são incluídas na conversa.

Aceite ou rejeite uma solução de caso no Portal de atendimento ao consumidor

Usuários com a função de consumidor podem aceitar ou rejeitar a solução proposta para um caso no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um agente propõe uma solução para o caso de um consumidor, botões para aceitar ou rejeitar a solução aparecem na seção do formulário que mostra as ações do consumidor.

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao consumidor.
2. Selecione **Minhas listas** no cabeçalho do portal para exibir uma lista de casos.
3. Selecione **Ação necessária** .
4. Selecione o número do caso necessário para exibir mais informações sobre o caso.
5. Selecione uma das opções a seguir **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.

Opção	Descrição
Aceitar solução	Aceita a solução proposta pelo agente e muda o estado do caso para **Encerrado** .
Rejeitar Solução	Rejeita a solução proposta pelo agente depois de inserir o motivo da rejeição da solução. O estado do caso muda para **Aberto** estado.

Bate-papo com um agente do Portal de atendimento ao consumidor

Converse com um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente do Portal de atendimento ao consumidor para resolver problemas rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Selecione o ícone Bate-papo (No Portal de atendimento ao consumidor para iniciar uma conversa.
2. Preencha as informações e selecione **Enviar** .
   Um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente responde.
3. **Opcional:** Para falar com uma pessoa em vez de um agente virtual, selecione e então **Entre em contato com o Suporte** .
4. Ao terminar o bate-papo, selecione **Encerrar conversa** .

O que Fazer Depois

Se o agente criar um caso ou vincular a discussão a um caso existente, você poderá exibir esses casos no Portal de atendimento ao consumidor selecionando **Casos** e exibindo a lista de casos.

Bate-papo anônimo com um agente do Portal de atendimento ao consumidor

Os usuários que não estão conectados podem conversar anonimamente com um agente do Portal de atendimento ao consumidor para resolver problemas mais rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Clique no ícone Bate-papo (No Portal de atendimento ao consumidor para iniciar uma conversa.
2. Preencha as informações e clique em **Enviar** .
   Um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente responde.
3. **Opcional:** Para falar com uma pessoa em vez de um agente virtual, clique em e então **Entre em contato com o Suporte** .
4. Ao terminar o bate-papo, clique em **Encerrar conversa** .

Exiba uma publicação no Portal de atendimento ao consumidor

Exiba os detalhes de uma publicação no Portal de atendimento ao consumidor e baixe os anexos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O **Suporte** > **Publicações** O link no Portal de atendimento ao consumidor exibe uma lista de publicações atuais. Você pode filtrar as publicações nesta lista por categoria e pode filtrar ainda mais a lista para mostrar todas as publicações ou somente aquelas que não foram lidas. Você pode classificar a lista por data de publicação ou data de expiração. Você também pode pesquisar um termo específico.

Depois que uma publicação atinge seu **Data de vencimento** , Ele é removido automaticamente da lista Publicações.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de atendimento ao consumidor.
2. Clique em **Publicações** no cabeçalho do portal.
   Exibe uma lista de publicações atuais. As informações exibidas para cada publicação incluem o título, a data de publicação, a data de vencimento e uma breve descrição.
3. Se desejar, filtre ou classifique a lista Publicações.
   - Selecione uma categoria no canto superior esquerdo ou selecione **Todas as categorias** .
   - Selecione uma das opções **Todas as Publicações** ou **Publicações não lidas** no canto superior direito.
   - Selecione uma das opções **Data de publicação** ou **Data de vencimento** No campo Classificar por.
4. Se desejar, pesquise a lista Publicações inserindo o termo de pesquisa em **Pesquisar Publicações** campo.
5. Clique em um nome de publicação para abrir.
6. Se a publicação tiver anexos, clique em **Anexos** no canto superior direito.
7. Selecione os anexos a serem baixados na janela pop-up.
8. Feche a janela pop-up.
9. Clique na seta Retornar na parte superior da publicação para retornar à lista Publicações.

Como usar o Agendamentos via conversação

Os clientes podem iniciar uma conversa de agendamento de compromisso em um bate-papo no seu portal de suporte usando um Virtual Agent E os agentes podem usar o piloto automático para exibir Virtual Agent tópicos durante conversas.

Agendamentos via conversação Para clientes

Os clientes podem concluir as tarefas a seguir com um Virtual Agent:

- Agende um novo compromisso em CSM
- Reprograme um compromisso em CSM
- Cancelar um compromisso em CSM

Agendamentos via conversação Para agentes

Os agentes podem usar o piloto automático para exibir Virtual Agent tópicos durante Bate-papo do agente conversas. Para obter mais informações, consulte Piloto automático de 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.

Agende um compromisso com Agendamentos via conversação

Como cliente ou consumidor, programe um compromisso do Virtual Agent janela de bate-papo no portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: Cliente, consumidor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você só pode programar um compromisso por local. Somente usuários conectados podem agendar compromissos.

Procedimento

1. Navegue até Atendimento ao cliente Ou página inicial do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo /csm ou /csp Para o URL da instância.

   Example

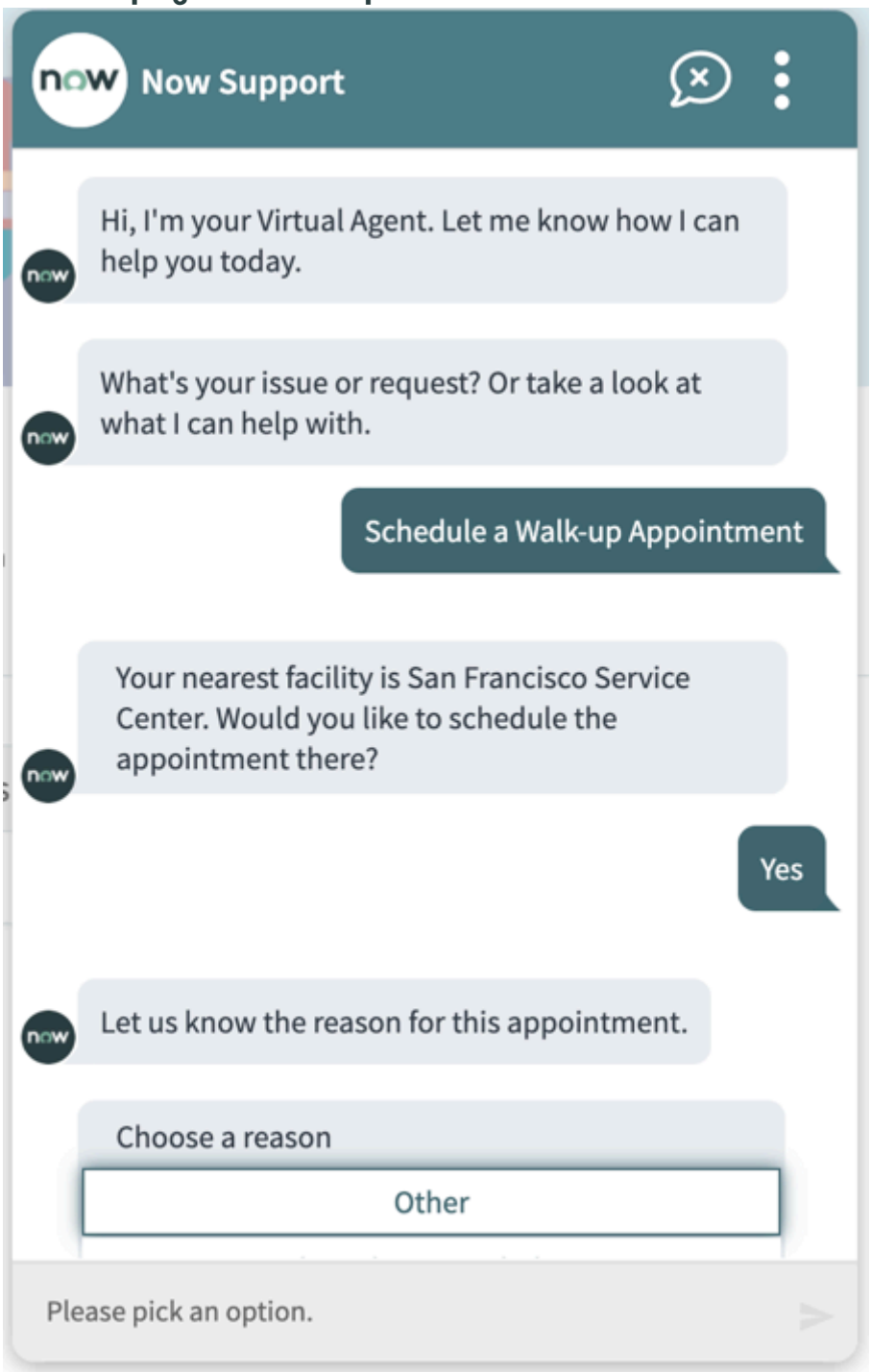
   Por exemplo: https://yourportalurl.com/csm

2. Selecione o ícone de bate-papo ( ) para abrir a janela de bate-papo e iniciar um Virtual Agent bate-papo.
3. Insira agendar 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.

Comece a programar um compromisso

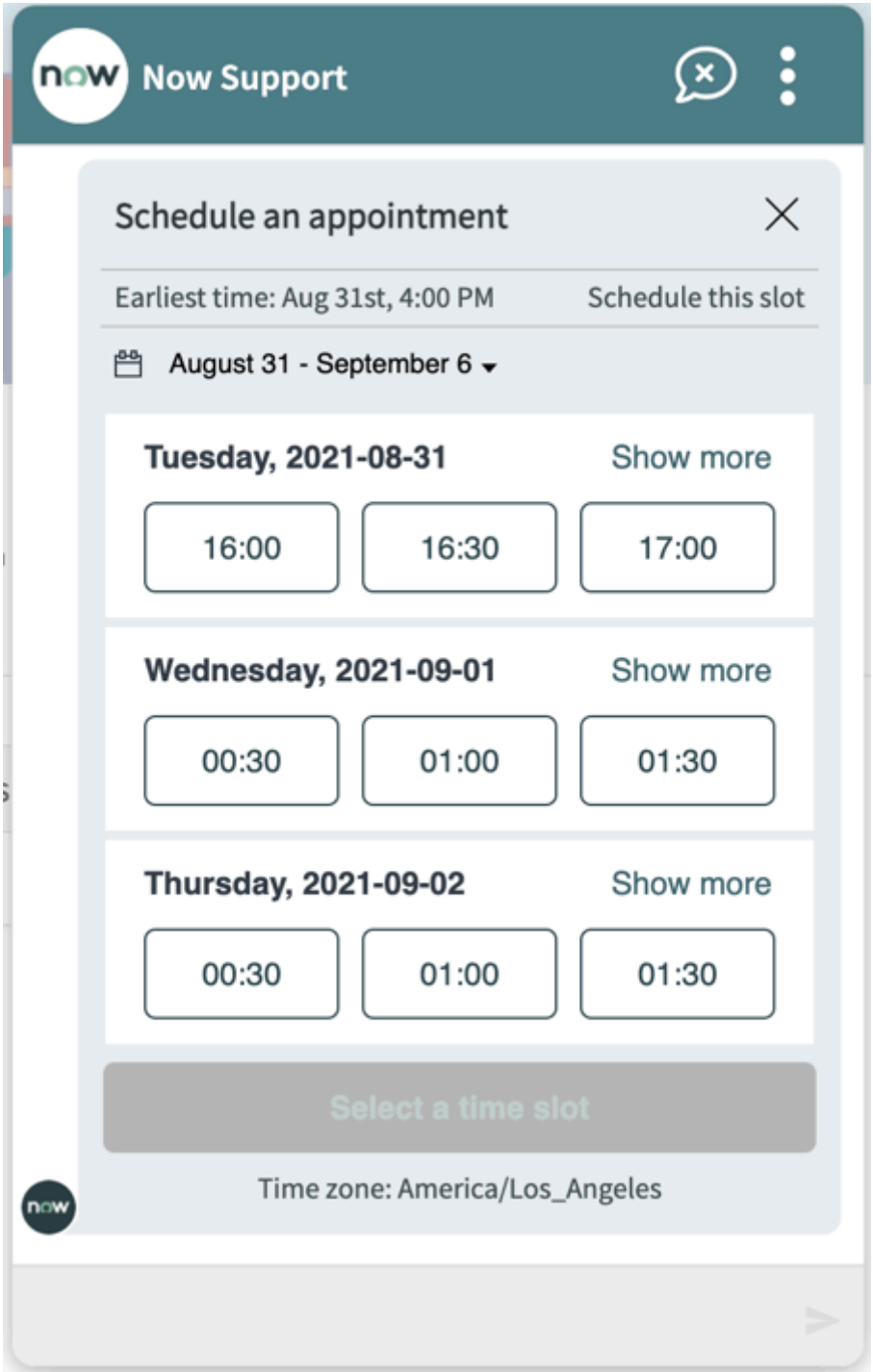


Tradução automática

© 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.

4. Escolha uma data no calendário.

Escolher uma data no calendário

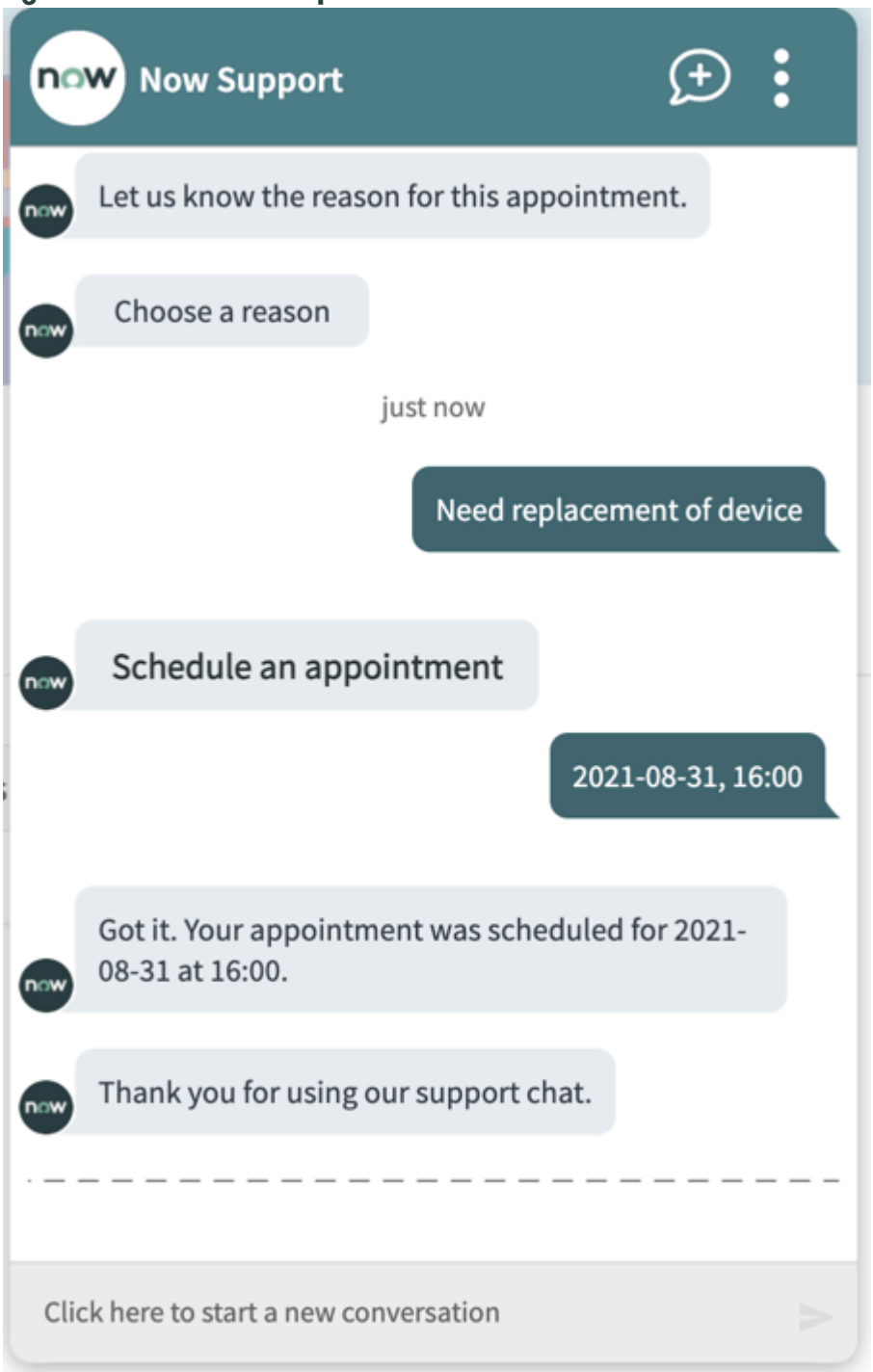


Resultado
O compromisso está agendado e o bate-papo está concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agendamento de um compromisso concluído



Tópicos relacionados

- Reprogramar um agendamento
- Cancelar um compromisso

Reprograme um compromisso com Agendamentos via conversação

Como cliente ou consumidor, reprograme um compromisso do Virtual Agent janela de bate-papo no portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: Cliente, 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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você só pode programar um compromisso por local. Somente usuários conectados podem agendar compromissos.

Procedimento

1. Navegue até Atendimento ao cliente Ou página inicial do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo `/csm` ou `/csp` Para o URL da instância.

   Example

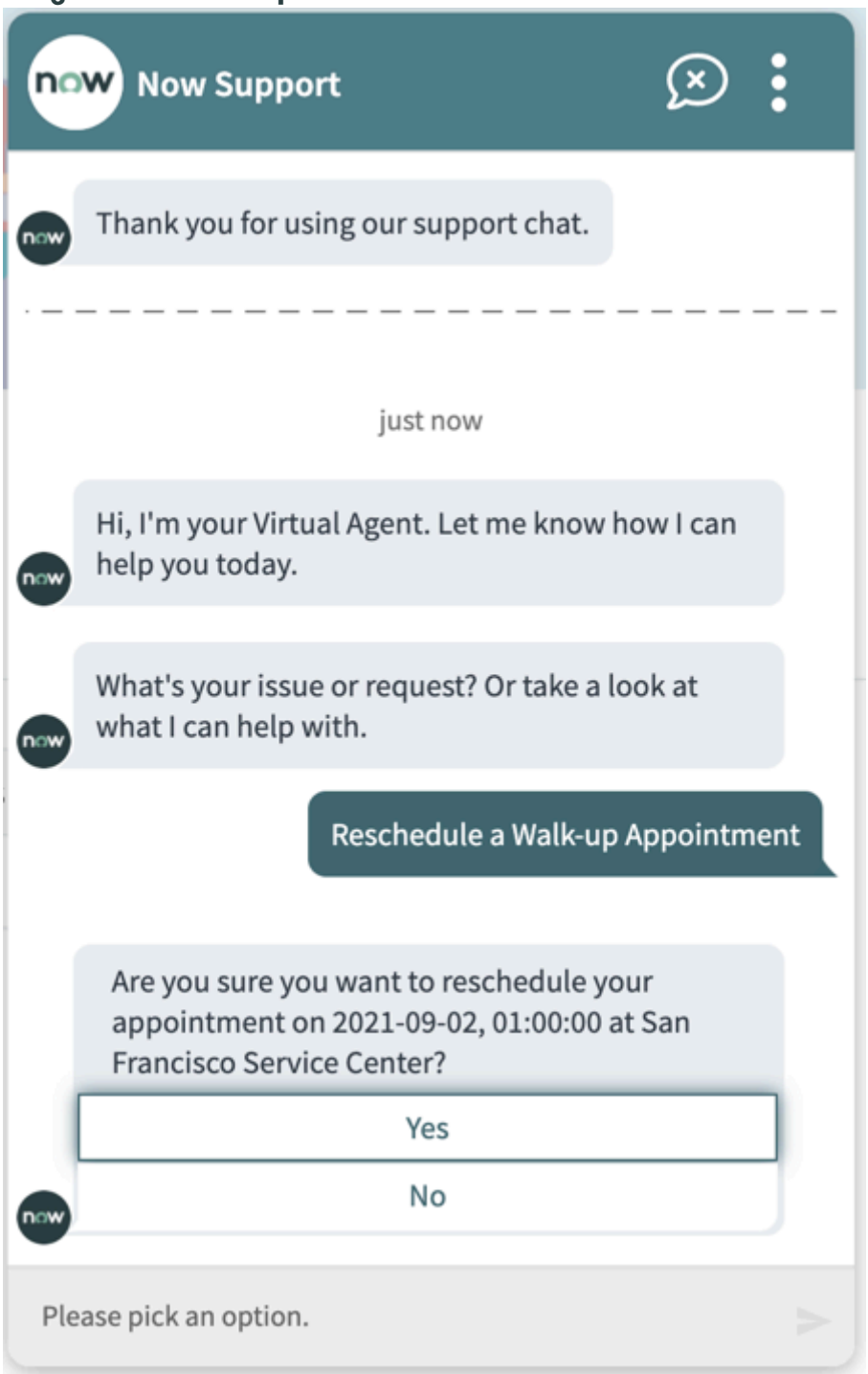
   Por exemplo: `https://yourportalurl.com/csm`

2. Clique no ícone de bate-papo ( ) para abrir a janela de bate-papo e iniciar um Virtual Agent bate-papo.
3. Na janela de bate-papo, insira `reprograme compromisso` .
4. Escolha o compromisso que você deseja reprogramar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reagendando um compromisso

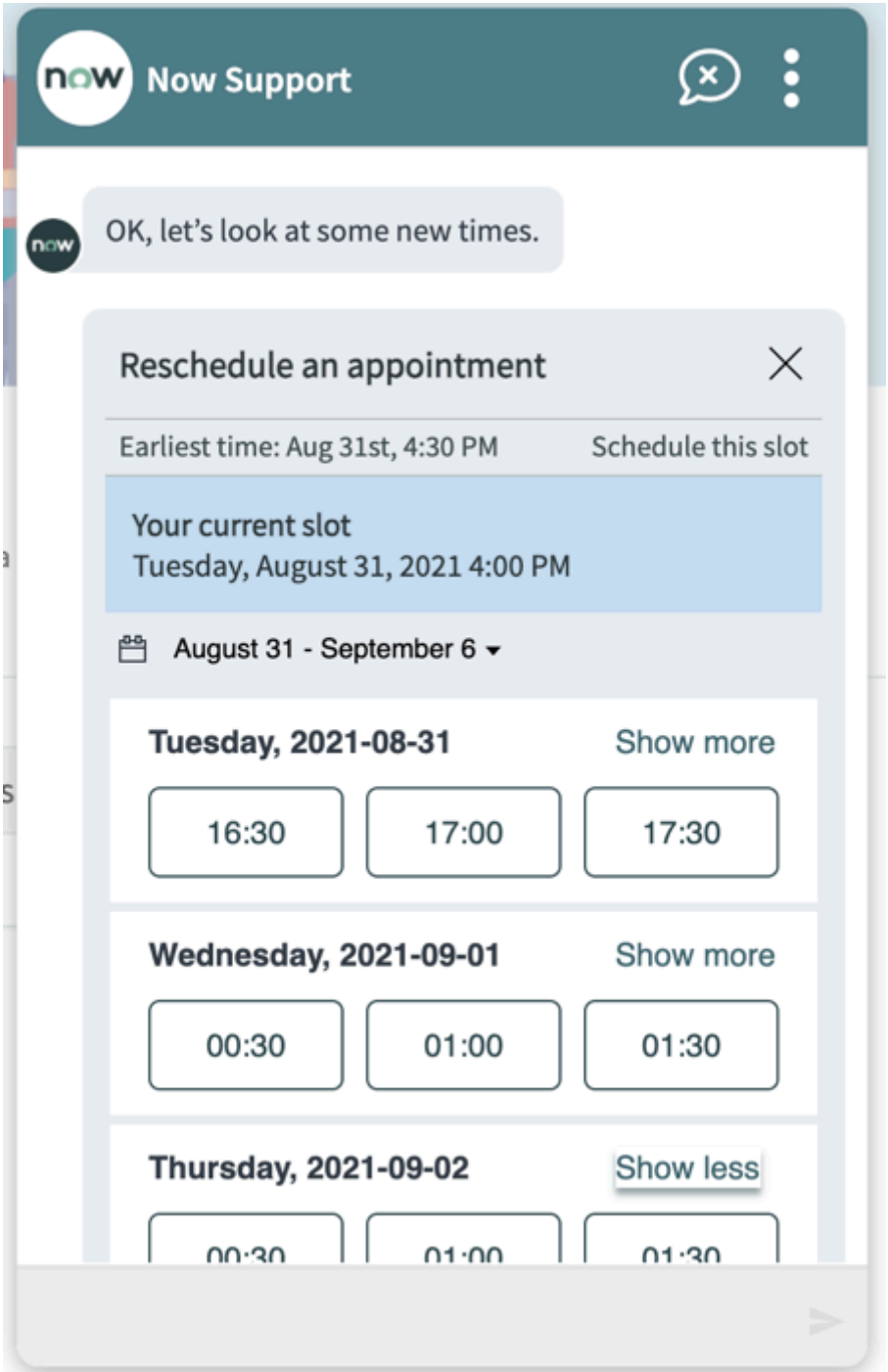


Tradução automática

© 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.

5. Escolha uma data no calendário para o novo horário do compromisso.

Escolher uma data no calendário



Resultado

O compromisso foi reprogramado.

Tópicos relacionados

- Agendar um compromisso
- Cancelar 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.

Cancelar um compromisso com Agendamentos via conversação

Como cliente ou consumidor, cancele um compromisso do Virtual Agent janela de bate-papo no portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: Cliente, consumidor

Procedimento

1. Navegue até Atendimento ao cliente Ou página inicial do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo /csm ou /csp Para o URL da instância.

   Example

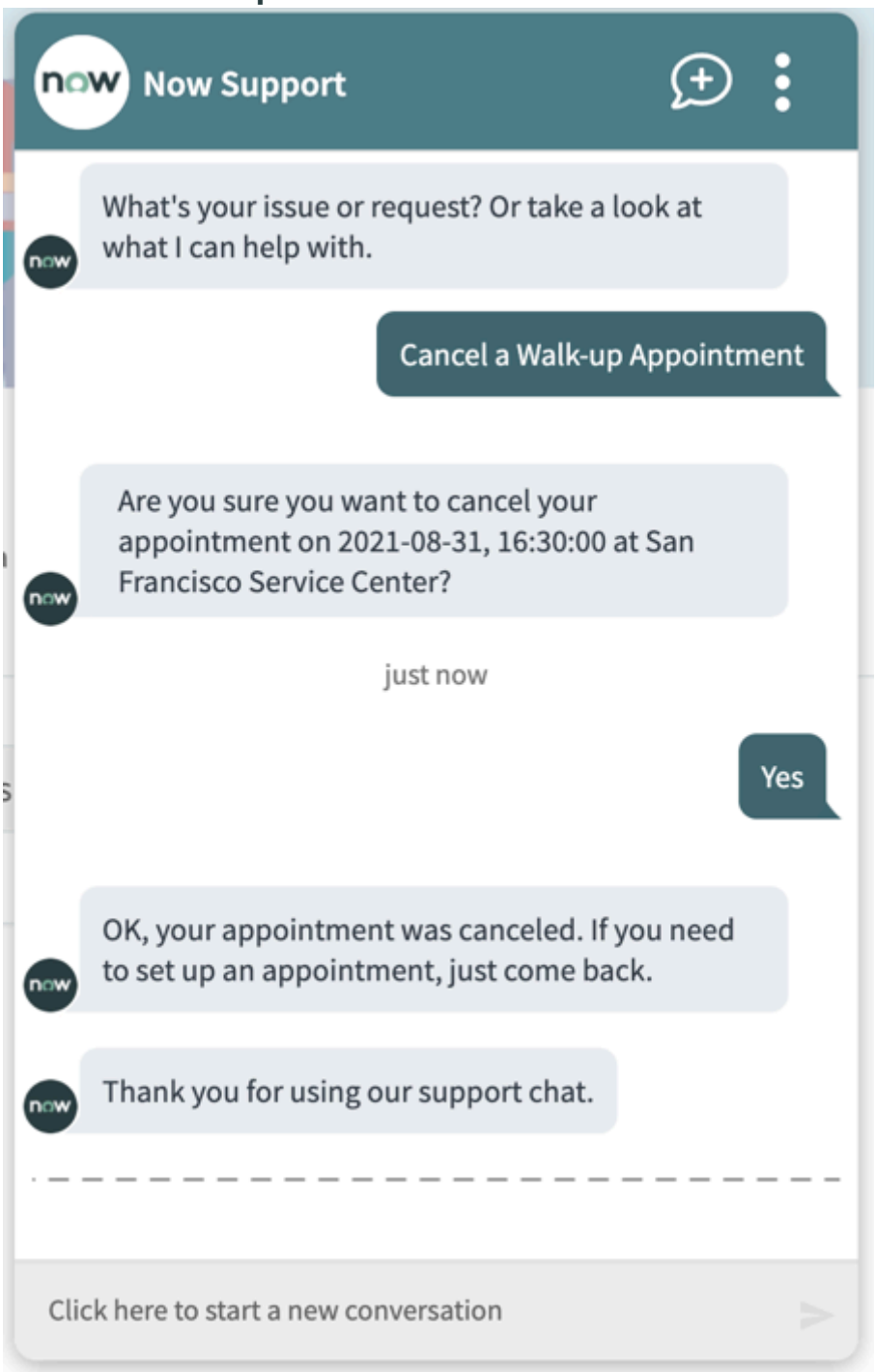
   Por exemplo: https://yourportalurl.com/csm

2. Clique no ícone de bate-papo ( ).
3. Na janela de bate-papo, insira cancelar compromisso .
   . Virtual Agent mostra os compromissos 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.

Cancelando um compromisso



4. Confirme o cancelamento.

Resultado

O compromisso foi cancelado.

Tópicos relacionados

- Agendar um compromisso
- Reprogramar um agendamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

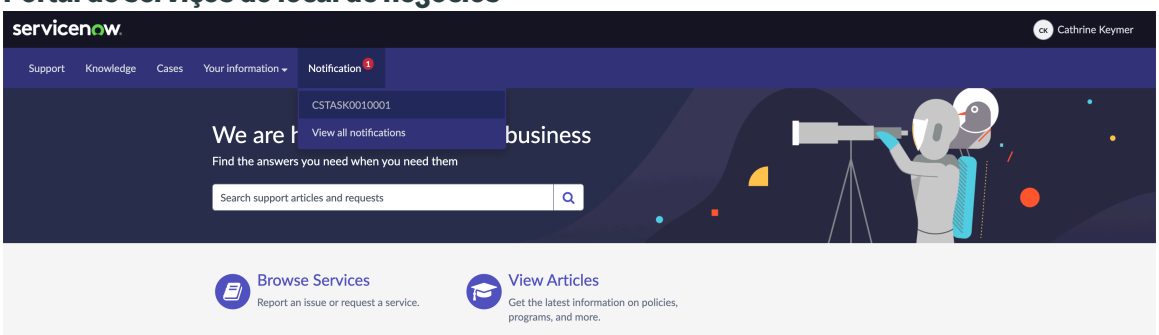
Usando o Portal de serviços do local de negócios

Use Portal de serviços do local de negócios (BLSP) Disponível com Customer Service Management (CSM) aplicação como um balcão único para gerenciar os locais de negócios internos e externos.

Como um usuário com a função sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e administrador, você pode usar o. Portal de serviços do local de negócios página para:

- Obtenha uma visão de 360º de um local de negócios.
- Adicionar e gerenciar membros da equipe.
- Envie casos em locais de negócios, produtos vendidos ou itens-base de instalação implantados em uma organização de serviço.
- Acesso Base de conhecimento e interagir com a comunidade.

Portal de serviços do local de negócios



Em Portal de serviços do local de negócios , você pode acessar e usar os seguintes recursos:

Portal de serviços do local de negócios

Componente de IU	Descrição
Suporte	Clique em **Suporte** para criar um caso de cliente.
Conhecimento	Clicando **Conhecimento** no cabeçalho, você vai para a página kb_home. Você pode pesquisar Base de conhecimento ou exiba uma lista de mais votados ou mais vistos Base de conhecimento artigos.
Casos	Exiba a lista de casos.
Suas informações	Navegue até locais de negócios, produtos vendidos, itens-base de instalação, projetos e pedidos de clientes.
Notificação	Exibe notificações para tarefas de caso com os seguintes critérios • O estado é **Aberto** . • **Visível para o cliente** a caixa de seleção está marcada. • O usuário tem as funções Colaborador do gerente de local (sn_customerservice.svc_location_manager_contributor)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal de serviços do local de negócios

Componente de IU	Descrição
	ou Colaborador da organização de serviço (sn_customerservice.service_organization_contributor). • O usuário é membro do local de negócios para o qual a tarefa de caso foi criada. Você pode exibir somente 7 notificações na guia de notificação. Para exibir todas as notificações de uma tarefa de caso, selecione **Exibir todas as notificações** .
Menu do perfil	Clique na foto do perfil para exibir seu perfil ou fazer logout.
Pesquisar	Permite que você pesquise artigos e solicitações de suporte. Insira um termo de pesquisa e clique em **Pesquisa** para exibir os resultados da pesquisa.
Pesquisar serviços	Clique em **Procurar serviços** para relatar um problema ou solicitar um serviço. Use o serviço para registrar um membro em um local de negócios externo.
Exibir artigos	Explore a base de conhecimento para obter as informações.
Pergunte à comunidade	Fornece acesso à página inicial da Comunidade. Você pode usar a comunidade para fazer perguntas e obter respostas, conectar-se com pessoas que compartilham conhecimento semelhante e ingressar em fóruns e participar de discussões.
Meus locais de negócios	Obtenha a vista de 360º do local de negócios. Use o recurso para: • Adicione um membro a um local de negócios externo. • Relatar casos em nome de um local de negócios. • Relate casos em relação a produtos vendidos implantados em um local de negócios. • Relate casos em relação a itens-base de instalação implantados em um local de negócios.
Artigos em Destaque	Exibir conteúdo da comunidade em destaque.
Artigos mais vistos	Exiba uma lista dos artigos mais exibidos.

Dependendo da configuração definida pelo administrador, você pode executar as seguintes tarefas no Portal de serviços do local 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.

- Registre e atribua membros da equipe a um local de negócios
- Relatar casos em nome de um local de negócios
- Relate casos em relação a produtos vendidos implantados em um local de negócios
- Relate casos em relação a itens-base de instalação implantados em um local de negócios
- Acesse artigos da base de conhecimento e perguntas frequentes

Tópicos relacionados

Adicione membros da equipe a um local de negócios no Portal de serviços do local de negócios

Crie casos para um local de negócios no Portal de serviços do local de negócios

Rastreie casos no Portal de serviços do local de negócios

Adicione membros da equipe a um local de negócios no Portal de serviços do local de negócios

Adicione usuários como membros da equipe a um local de negócios para oferecer suporte a contas, contatos, consumidores e residências.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione membros internos e externos a um local de negócios. Você pode adicionar usuários internos com a função snc_internal e usuários externos com a função snc_external como membros da equipe a um local de negócios externo.

- Os administradores e gerentes de atendimento ao cliente podem adicionar membros da equipe a qualquer local de negócios.
- Os gerentes de local podem adicionar membros da equipe aos locais de negócios aos quais eles têm acesso.

Nota:
Como um usuário com a função sn_customerservice.svc_location_manager, você pode criar membros da equipe internos e externos. No entanto, como um usuário com a função sn_customerservice.svc_location_manager_contributor, você só pode criar membros externos da equipe.

Procedimento

1. Navegar até **Página inicial** > **Suporte de local de negócios** > **Serviços**.
2. Selecione **Registrar membro no local de negócios externo** Para abrir o registro Registrar membro no local de negócios externo.
   Você pode usar o registro para registrar uma nova equipe do local ou mover a equipe existente entre locais gerenciados pelo gerente do local e atribuir responsabilidades à equipe de acordo.
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.

Registrar membro no formulário Local de negócios externo

Campo	Descrição
Local externo do negócio	O local de negócios externo. Este campo é gerado automaticamente.
Registrar equipe	Campo usado para registrar a nova equipe do local ou mover a equipe existente de uma hierarquia de local de negócios externa entre os locais. ○ **Nova equipe** : Crie um usuário na tabela Equipe externa da organização de serviço (sn_csm_service_organization_external_staff) com a função (snc_external). ○ **Equipe existente** Lista de membros da equipe que já trabalham na hierarquia da organização de serviço.
Nome	Nome do membro da equipe.
Sobrenome	Sobrenome do membro da equipe.
ID do usuário	ID do usuário do membro da equipe.
E-mail	Endereço de e-mail do membro da equipe.
Membro	Campo usado para selecionar um membro da equipe externa na lista de registro de equipe externa da organização de serviço. **Nota:** . **Membro** o campo aparece somente quando **Equipe existente** selecionado em **Registrar equipe** campo.
Tipo de Membro	Campo usado para atribuir responsabilidade pelo local de negócios selecionado. ○ **Nenhum** Cria um registro de membro. ○ **Membro listado** Cria um registro de membro. Com o registro de membro, um registro de responsabilidade é criado com o tipo Membro listado e a responsabilidade como vazia. ○ **Colaborador do local** Cria um registro de membro. Com o registro de membro, um registro de responsabilidade é criado com o tipo Colaborador do local e Responsabilidade como Colaborador do local. **Nota:** Atribuir responsabilidade é aplicável a membros da equipe existentes e novos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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**.
   Além disso, o registro do local de negócios externo é criado no **Organização de serviço** campo da tabela equipe externa da organização de serviço [sn_csm_service_organization_external_staff].
   Um novo registro de membro externo da equipe é criado para o local de negócios externo selecionado. O administrador deve atribuir responsabilidades aos membros da equipe. No entanto, se você tiver selecionado **Nenhum** como um tipo de membro, você não deve criar um registro de responsabilidade.

Resultado

Depois que um membro da equipe é adicionado a um local de negócios, os seguintes detalhes podem ser acessados no **Detalhes do local de negócios** guia:

- Casos solicitados
- Membros
- Serviços disponíveis
- Contas
- Consumidores
- Residências
- Locais de negócios secundários
- Projetos

Tópicos relacionados

Crie casos para um local de negócios no Portal de serviços do local de negócios

Rastreie casos no Portal de serviços do local de negócios

Assistência do agente para sua equipe do local de negócios

Os agentes de atendimento ao cliente recebem solicitações de bate-papo da equipe do local de negócios no Espaço do agente do CSM. Esses agentes podem ajudar os membros da sua equipe a resolver problemas e gerenciar seus casos com mais eficiência se os membros da sua equipe preencherem uma pesquisa antes do bate-papo primeiro.

Os agentes de atendimento ao cliente têm visibilidade das solicitações em andamento e dos status de caso. Os agentes podem lidar com eficiência com os problemas dos membros da equipe de um local de negócios.

Depois que um agente aceita uma solicitação de bate-papo de entrada, o. **Solicitação da organização de serviço** O campo no formulário de interação que o agente vê é preenchido automaticamente com o local de negócios que um membro da equipe selecionou durante a pesquisa pré-bate-papo. Para saber mais sobre as pesquisas pré-bate-papo, consulte Define pre-chat survey configurations .

Nota:
. **Número** , **Tipo** , **Estado** e **Atribuído a.** Os campos no formulário de interação são preenchidos por padrão. Para saber mais sobre os campos, consulte Crie casos para um local de negócios no Portal de serviços do local de negócios.

As listas relacionadas Casos em aberto e Interações recentes no formulário Interação mostram uma lista de casos e interações ativos para a organização de serviço solicitante.

Uma resolução também é fornecida pela interação com o usuário. Para obter mais assistência, um agente pode criar um caso ou vincular a discussão a um caso existente. . **Solicitação da organização de serviço** o campo é preenchido por padrão quando um caso é criado a partir de uma interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Bate-papo com Virtual Agent No Portal de serviços do local de negócios

Crie casos para um local de negócios no Portal de serviços do local de negócios

Como membro da equipe com a função de agente do local, crie e gerencie casos para seus locais de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice.svc_location_agent e sn_customerservice.svc_location_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os membros da equipe com a função de agente do local podem fazer o seguinte:

- Exibir informações dos clientes em seu local.
- Crie casos para uma conta, consumidor, local de negócios e eles mesmos.
- Registre membros da equipe em um local de negócios externo.
- Rastreie e atualize casos criados em seu local.

Procedimento

1. Navegar até **Página inicial** > **Suporte ao local do negócio** > **Suporte** > **Criar um caso de cliente**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar um caso de cliente

Campo	Descrição
Para quem você está criando este caso?	O produtor de registro usado para criar um caso para o usuário colaborador. Quando o usuário colaborador seleciona uma opção, dependendo das funções atribuídas ao usuário conectado, campos adicionais relacionados a esse tipo de cliente são exibidos. ○ **Conta** : O usuário conectado com a função de colaborador da conta. ○ **Consumidor** : O usuário conectado com a função de colaborador do consumidor. ○ **Local de negócios** : O usuário conectado com a função de colaborador da organização de serviço. ○ **Eu mesmo** : O usuário conectado com a função de colaborador automático.
Solicitando local de negócios	Nome da organização de serviço que solicita assistência.
Solicitando suporte do local de negócios	Nome da organização de serviço da qual **Solicitando local de negócios** está solicitando assistência.
Conta	Nome da conta.
Contato	Contato da conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Cliente	Nome do consumidor. **Nota:** Este campo fica ativo somente quando o plug-in B2B2C está instalado.
Residência	Residência à qual o consumidor pertence.
Produto	Produto vendido associado ao caso.
Base de instalação	Item-base de instalação associado ao caso.
Prioridade	A prioridade atribuída: ○ 1 - Crítico ○ 2 - Alto ○ 3 - Moderado ○ 4 - Baixo (padrão)
Canal	Método pelo qual o cliente iniciou o contato e abriu o caso. ○ Web (padrão) ○ Telefone ○ E-mail ○ Bate-papo ○ Social ○ Comunidade ○ Alerta ○ Virtual Agent ○ Pessoalmente
Assunto	Linha de assunto especificando o caso.
Descrição	Breve descrição da pergunta, problema ou problema do cliente.

Tradução automática

3. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Da mesma forma, você pode relatar casos em nome de um local de negócios, em relação a produtos vendidos implantados em um local de negócios ou em relação a itens de base instalados implantados em um local de negócios.

Tópicos relacionados

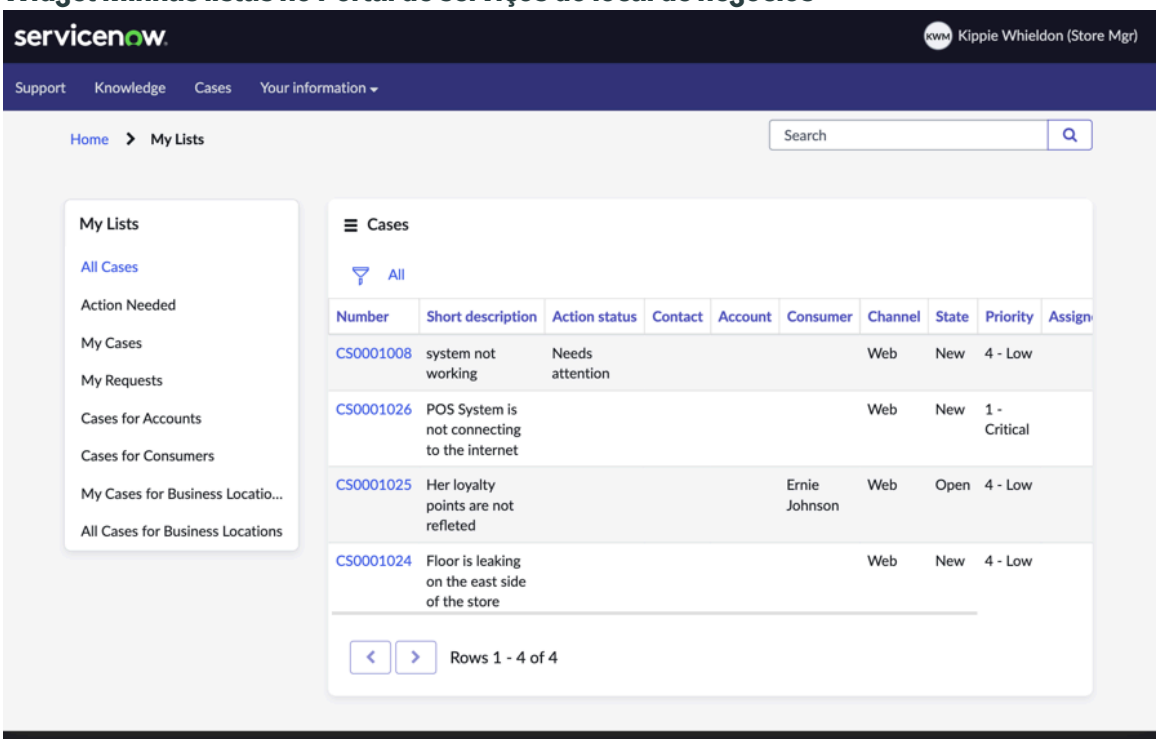
Rastreie casos no Portal de serviços do local de negócios

Rastreie casos no Portal de serviços do local de negócios

Rastreie casos em nome de um local de negócios em relação a produtos vendidos implantados em um local de negócios ou em relação a itens de base instalados implantados em um local 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.

Widget Minhas listas no Portal de serviços do local de negócios



Dependendo das funções atribuídas ao usuário conectado, o widget exibe os seguintes filtros.

Filtros de widget Minhas listas

Filtros de Minhas listas	Descrição
Todos os Casos	Lista de todos os casos.
Ação Necessária	Casos no **Resolvido** estado que está aguardando uma resposta do cliente.
Meus Casos	Casos para mim.
Minhas solicitações	Casos criados como uma solicitação.
Casos de contas	Casos criados pelo colaborador da conta.
Casos de consumidores	Casos criados pelo colaborador do consumidor.
Meus casos de locais de negócios	Casos criados pelo usuário colaborador em nome de seus locais de negócios.
Todos os casos de locais de negócios	Todos os casos criados em nome dos locais de negócios dos usuários colaboradores, independentemente de quem criou o caso.

Rastreie ordens de serviço no Portal de serviços do local de negócios

Permita que a equipe do local rastreie ordens de serviço para seus locais de negócios usando o Portal de serviços do local de negócios (BLSP). Ele permite que você exiba e gerencie ordens de serviço, ajudando a rastrear tarefas e atualizações diretamente relacionadas aos seus 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice.service_organization_contributor, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor, sn_bus_loc.location_relationship_manager ou sn_customerservice.svc_location_manager

Nota:
Para acessar a funcionalidade de ordem de serviço completa, uma função sn_fsm_servicedesk_agent é adicionada à função sn_customerservice.service_organization_contributor.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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. Esses pedidos incluem informações sobre os serviços solicitados, incluindo nomes e endereços do cliente, os locais de trabalho e quaisquer itens de configuração relacionados. Cada ordem de serviço inclui uma ou mais tarefas que contêm detalhes específicos sobre o trabalho a ser realizado, como habilidades do agente necessárias ou requisitos de peça.

Para obter mais informações sobre ordens de serviço, consulte Manage work orders .

Procedimento

1. Navegar até **Página inicial** > **Suas informações** > **Locais de negócios**.
2. Na página Detalhes do local de negócios, selecione o local de negócios para o qual você deseja rastrear a ordem de serviço.
3. Na lista de ordens de serviço em seu local de negócios, selecione um número de ordem de serviço para exibir seus detalhes, incluindo local, atividade e tarefas.

Nota:
Colaboradores de local externo não podem acessar **Tarefas de ordem de serviço** guia.

Rastreie pedidos de clientes no Portal de serviços do local de negócios

Permita que a equipe do local rastreie pedidos de clientes para seus locais de negócios usando o Portal de serviços de local de negócios (BLSP). Isso permite que a equipe do local exiba e monitore detalhes do pedido, como status do pedido, conta, informações do parceiro de canal, ajudando-os a se manter atualizados sobre a atividade do cliente relacionada aos locais específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_bus_org_orm.org_b2b_sales_rep
- sn_bus_org_orm.org_b2c_ sales_rep
- sn_bus_org_orm.org_sales_mgr
- sn_bus_org_orm.org_relationship_mgr
- sn_bus_loc.org_sales_mgr, ou
- sn_bus_org_orm.org_ui

Procedimento

1. Navegar até **Página inicial** > **Suas informações** > **Pedidos do cliente**.
   A página exibe uma lista de pedidos de clientes associados aos locais de negócios.
2. Na lista, selecione um número de ordem do cliente para exibir seus detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos campos, consulte Formulário Pedidos do cliente

Você também pode acessar Pedidos do cliente navegando até **Página inicial** > **Suas informações** > **Locais de negócios**.

Rastrear e atualizar projetos

Permita que a equipe do local rastreie projetos para seus locais de negócios usando o Portal de serviços do local de negócios (BLSP). Você pode gerenciar projetos, permitindo um monitoramento eficiente do andamento e atualizações de seus locais.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_bus_loc.location_project_stakeholder, sn_customerservice.service_organization_contributor, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor, sn_bus_loc.location_relationship_manager, e sn_customerservice.svc_location_manager

Procedimento

1. Navegar até **Página inicial** > **Suas informações** > **Locais de negócios**.
2. Na página Detalhes do local de negócios, selecione o local de negócios para o qual você deseja rastrear os projetos.
3. Selecione a lista de projetos **Projetos** guia.
4. **Opcional:** Crie um caso para o local de negócios, conta ou consumidor selecionando **Criar caso** .
5. Registre um membro da equipe no local de negócios selecionando **Adicionar membro** .
   Para saber mais, consulte Adicione membros da equipe a um local de negócios no Portal de serviços do local de negócios.
6. Para ver **Tarefas do projeto** , **Subprojetos** e. **Casos** , selecione um projeto.
7. Para atualizar uma tarefa, selecione uma tarefa na lista.
   Datas, estado, tarefas e casos podem ser atualizados.
8. **Opcional:** Marque uma tarefa como concluída selecionando **Marcar como concluído** .
   Estado e. **Data de término real** é atualizado automaticamente.

Análise e emissão de relatórios para Customer Service Management

Atendimento ao cliente Soluções para Análise da plataforma contenha painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor do autoatendimento.

Soluções de análise e emissão de relatórios da plataforma de atendimento ao cliente

Atendimento ao cliente Soluções para Análise da plataforma contenha painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar seus processos de negócios.

Soluções de análise e emissão de relatórios da plataforma para análise de autoatendimento para atendimento ao cliente

Soluções para Análise da plataforma contém pré-empacotado Performance Analytics e. Emissão de relatórios conteúdo para uso com outros ServiceNow AI Platform produtos. Isso Solução para Análise da plataforma Quantifica o valor do autoatendimento usando o painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atendimento ao cliente Soluções para Análise da plataforma

Atendimento ao cliente Soluções para Análise da plataforma contenha painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar seus processos de negócios.

Análise da plataforma uso de visualizações de dados Performance Analytics *indicador*dados para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções para Análise da plataforma, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Para acessar os painéis disponíveis, navegue até **Performance Analytics** > **Painéis** e selecione **Todos** .

Dois Soluções para Análise da plataforma estão disponíveis para Atendimento ao cliente :

- Atendimento ao cliente (com.snc.pa.customer_service)
- Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)

Nota:
Atendimento ao cliente Performance Analytics As soluções são um recurso opcional disponível para a aplicação Customer Service Management. Para usá-los, sua licença também deve incluir Performance Analytics. Uma vez licenciado, habilite o. Performance Analytics Premium para Atendimento ao clientee o. Atendimento ao cliente Performance Analytics soluções nas instâncias em que você deseja aproveitar a funcionalidade aprimorada. Para obter mais informações sobre licenciamento Performance Analytics, consulte Ativando sua assinatura do Performance Analytics .

Solução de Atendimento ao cliente

A solução de Atendimento ao cliente adiciona os seguintes recursos.

Nota:
Performance Analytics - Spotlight (com.snc.pa.spotlight) é ativado automaticamente com esta solução.

Grupos em destaque: Caso em destaque.

Painéis:

- Agente de atendimento ao cliente
- Gerente de atendimento ao cliente

Customer Service Management - Solução avançada

A solução Customer Service Management - Advanced adiciona os seguintes recursos.

Nota:
Performance Analytics - Spotlight (com.snc.pa.spotlight) é ativado automaticamente com esta solução.

Grupos em destaque: Caso em destaque.

Painéis:

- Agente do Atendimento ao cliente - Avançado
- Gerente de atendimento ao cliente - Avançado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esses painéis têm todas as informações mostradas nos painéis da solução básica de Atendimento ao cliente, mas também contêm indicadores adicionais para os recursos a seguir. Ative todos os plug-ins abaixo para exibir os indicadores adicionais.

- Gestão de ocorrências graves
- Status da ação de Casos de atendimento ao cliente
- Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações
- Atendimento ao cliente com Gestão de serviços
- Bate-papo do agente
- Advanced Work Assignment para CSM
- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment

Nota:
Para obter mais informações sobre os indicadores de Gestão de problemas graves, consulte Análise de gestão de problemas graves .

A solução Customer Service Management - Advanced também adiciona indicadores adicionais de Gestão de serviços ao Hub de análise. Para obter mais informações, consulte Integração da Gestão de atendimento ao cliente com a análise da Gestão de serviços .

Habilitar Performance Analytics para Customer Service Management

Para habilitar o Performance Analytics para Customer Service Management, um usuário com a função de administrador pode navegar até **Performance Analytics** > **Configuração assistida**. Clique em **Começar** E role até a seção Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Tópicos relacionados

Classificar registros com Destaque

Painel de uso do Portal do cliente

O painel Uso do Portal do cliente permite que você entenda o uso do usuário dos portais, apresentando uma contagem agregada de sessões criadas a cada mês.

Essas sessões não representam usuários individuais. Por exemplo, se você acessar o portal em dois dias diferentes, ele contará como duas sessões separadas. Para obter mais informações sobre como uma sessão agregada é contada, consulte Cálculo de uso do portal.

Você pode acessar o painel navegando até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Painéis**. Na página do painel, pesquise e selecione Uso do Portal do cliente .

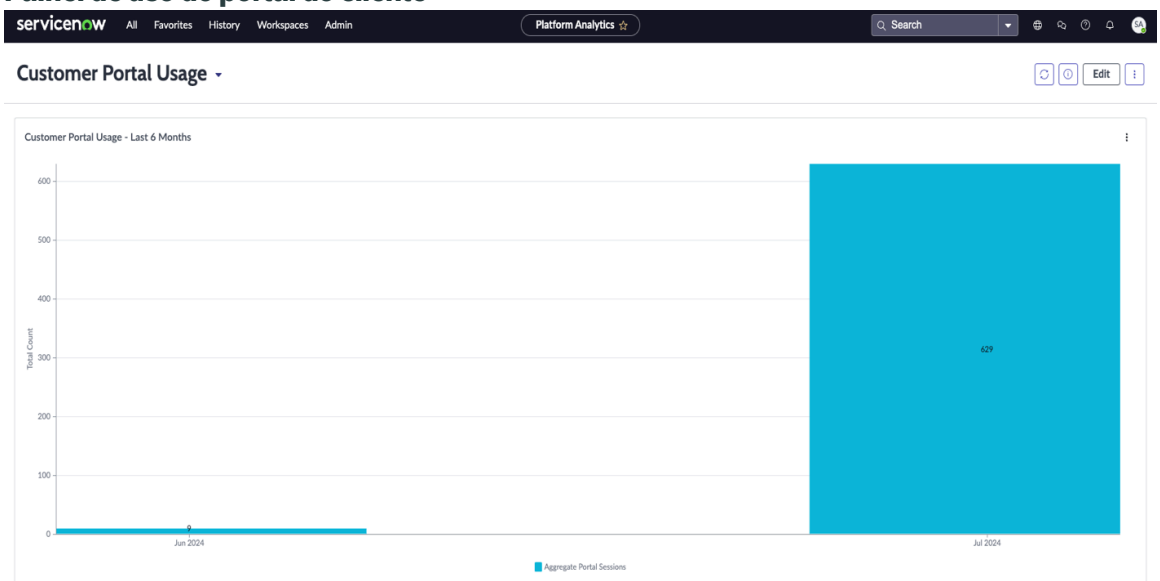
Para acessar informações mais detalhadas, coloque o mouse sobre qualquer um dos relatórios gráficos. Esses gráficos podem ser salvos como arquivos PNG ou JPEG, permitindo adicioná-los a e-mails ou incluí-los em suas apresentações. Todos os gráficos podem ser atualizados para exibir os dados atuais. Um exemplo do layout do painel é mostrado na imagem a seguir.

Nota:
A guia Uso do Portal do cliente está disponível quando o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) 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.

Painel de uso do portal do cliente



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Administrador: • Pode editar os dados • Pode exibir o painel	administrador

Definições necessárias para o painel Uso do Portal do cliente

Definições	Descrição
DEFN1003689	Obtenha todas as contagens de sessões do portal de convidados de ontem. Frequência: Diariamente **Nota:** As páginas de login são excluídas dos cálculos de uso de convidado.
DEFN1003690	Obtenha todas as contagens de sessões do portal de bots de ontem. Frequência: Diariamente
DEFN1003691	Obtenha todas as contagens de sessões do portal do usuário externo de ontem. Frequência: Diariamente
DEFN1003724	Obter sessões agregadas do portal externo cobráveis do último mês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	Frequência: Mensal

Painel do agente de atendimento ao cliente

O painel do Agente de atendimento ao cliente fornece acesso rápido aos casos com base em critérios que ajudam a priorizar seu trabalho. O painel também exibe dados resumidos sobre métricas da sua organização.

Para exibir o painel do Agente de atendimento ao cliente, navegue até **Performance Analytics** > **Painéis**. Clique em **Todos** e selecione **Customer Service Management** No menu Grupo. Clique em **Agente de atendimento ao cliente** ou **Agente de atendimento ao cliente - Avançado** lado a lado.

A Solução Customer Service Management - Advanced Performance Analytics adiciona o painel Agente de atendimento ao cliente - Advanced. O painel Avançado contém dois indicadores adicionais: Excedendo a meta do bate-papo e Excedendo a meta do caso.

Funções e usuário finais

O painel do Agente de atendimento ao cliente inclui os seguintes usuários finais e funções.

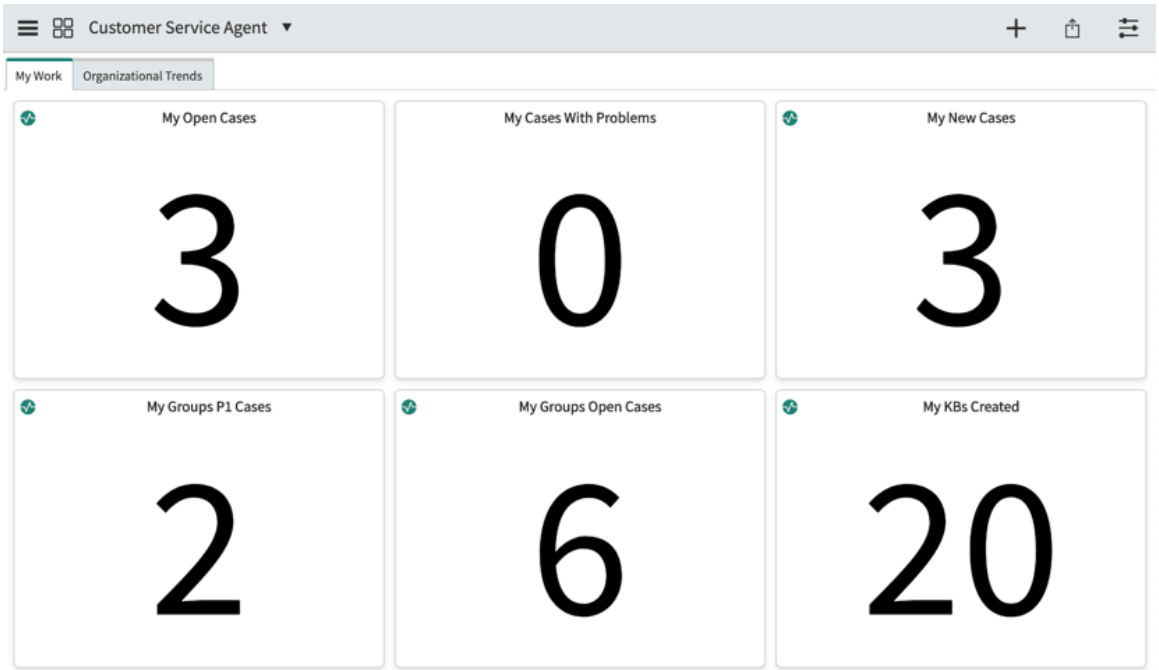
Usuários finais e funções do painel do agente

Usuário final e objetivo	Função necessária
Agente de atendimento ao cliente: Exiba e priorize seus casos atribuídos. Exibir tendências de caso para todos os agentes.	sn_customerservice_agent
Gerente de atendimento ao cliente: Exiba e priorize seus casos atribuídos. Exibir tendências de caso para todos os agentes.	sn_customerservice_manager
Administrador de conteúdo: Pode editar o painel e gerenciar usuários, grupos e funções do painel.	pa_admin
Criador de conteúdo: Pode exibir o painel.	pa_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Meu trabalho



Relatórios

O painel do Agente de atendimento ao cliente inclui os seguintes relatórios.

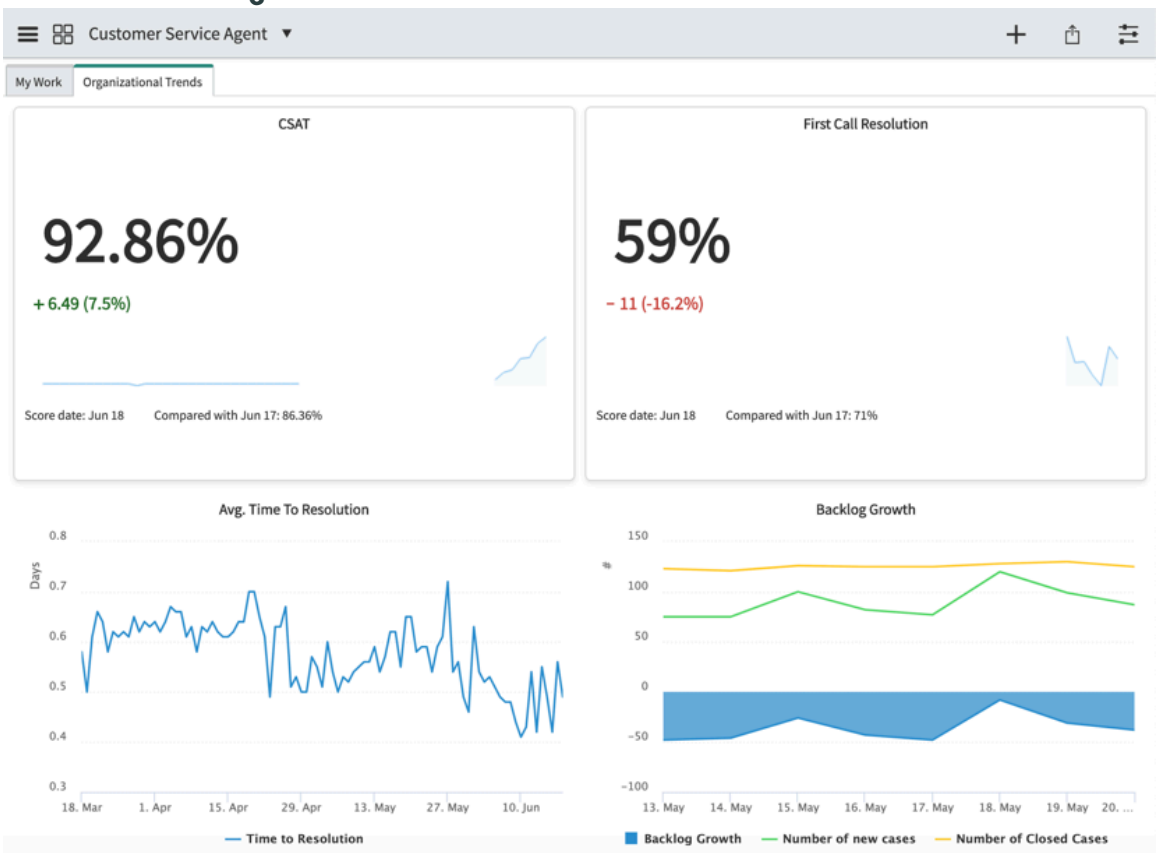
Relatórios do painel do agente

Título	Descrição
Meus casos em aberto	Casos atribuídos a mim que não foram resolvidos, encerrados ou cancelados.
Meus casos com problemas	Casos atribuídos a mim que fazem parte de um caso primário atribuído a um administrador do sistema. **Nota:** Para exibir esses dados no painel, adicione a função sn_problem_read à função sn_customerservice_agent.
Meus casos novos	Casos aos quais ainda não respondi.
Casos P1 do Meu Grupo	Casos P1 atribuídos a um membro do meu grupo.
Casos em aberto do Meu grupo	Casos atribuídos a um membro do meu grupo que não foram resolvidos, encerrados ou cancelados.
Minhas KBs criadas	Lista de todos os artigos da base de conhecimento que criei.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Tendências organizacionais



Indicadores

O painel do Agente de atendimento ao cliente inclui os seguintes indicadores.

Indicadores do painel do agente

Indicador	Descrição
Índice de satisfação do cliente	Média de satisfação do cliente com base nos resultados da pesquisa. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total. Para obter mais informações sobre CSAT, consulte Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente.
resolução na Primeira Chamada	Percentual de casos que foram resolvidos durante o primeiro contato com o cliente. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total.
Destino de Bate-papo Excedente	Percentual de todos os itens de trabalho de bate-papo que excederam o tempo de espera de destino. Para obter mais informações sobre o canal de serviço de bate-papo, consulte Canais de serviço Advanced Work Assignment **Nota:** Este indicador só pode ser visualizado no painel Agente de atendimento ao cliente - Avançado.
Destino de Caso Excedente	Percentual de todos os itens de trabalho de caso que excederam o tempo de espera de destino. Para obter mais informações sobre o canal de serviço de caso, consulte Canais de serviço Advanced Work Assignment

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 painel do agente

Indicador	Descrição
	Nota: Este indicador só pode ser visualizado no painel Agente de atendimento ao cliente - Avançado.
Média Tempo de resolução	Tempo médio para um caso ser marcado como encerrado ou resolvido. **Nota:** No painel Agente de atendimento ao cliente - Avançado, esse indicador é chamado de Tempo médio de resolução.
Crescimento do backlog	Número de casos com backlog para todos os agentes ao longo do tempo.

Painel do gerente de atendimento ao cliente

O painel do Customer Service Manager exibe gráficos e dados resumidos sobre métricas como backlog, taxas de resolução, ANS, satisfação do cliente e KPIs por agente.

Para exibir o painel do Customer Service Manager, navegue até **Performance Analytics** > **Painéis**. Clique em **Todos** e selecione **Customer Service Management** No menu Grupo. Clique em **Gerente de atendimento ao cliente** ou **Gerente de atendimento ao cliente - Avançado** lado a lado.

. Customer Service Management- Solução Advanced Performance Analytics adiciona o painel Gerenciador de atendimento ao cliente - Avançado. O painel Avançado contém a guia adicional Análise de atribuição de trabalho.

Funções e usuário finais

Funções e objetivos do usuário final

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de atendimento ao cliente: Exiba métricas de caso, como backlog, taxas de resolução, ANS, satisfação do cliente e KPIs por agente para entender o desempenho atual do atendimento ao cliente em sua organização.	sn_customerservice_manager
Administrador de conteúdo: Pode editar o painel e gerenciar usuários, grupos e funções do painel.	pa_admin
Criador de conteúdo: Pode exibir o painel.	pa_viewer

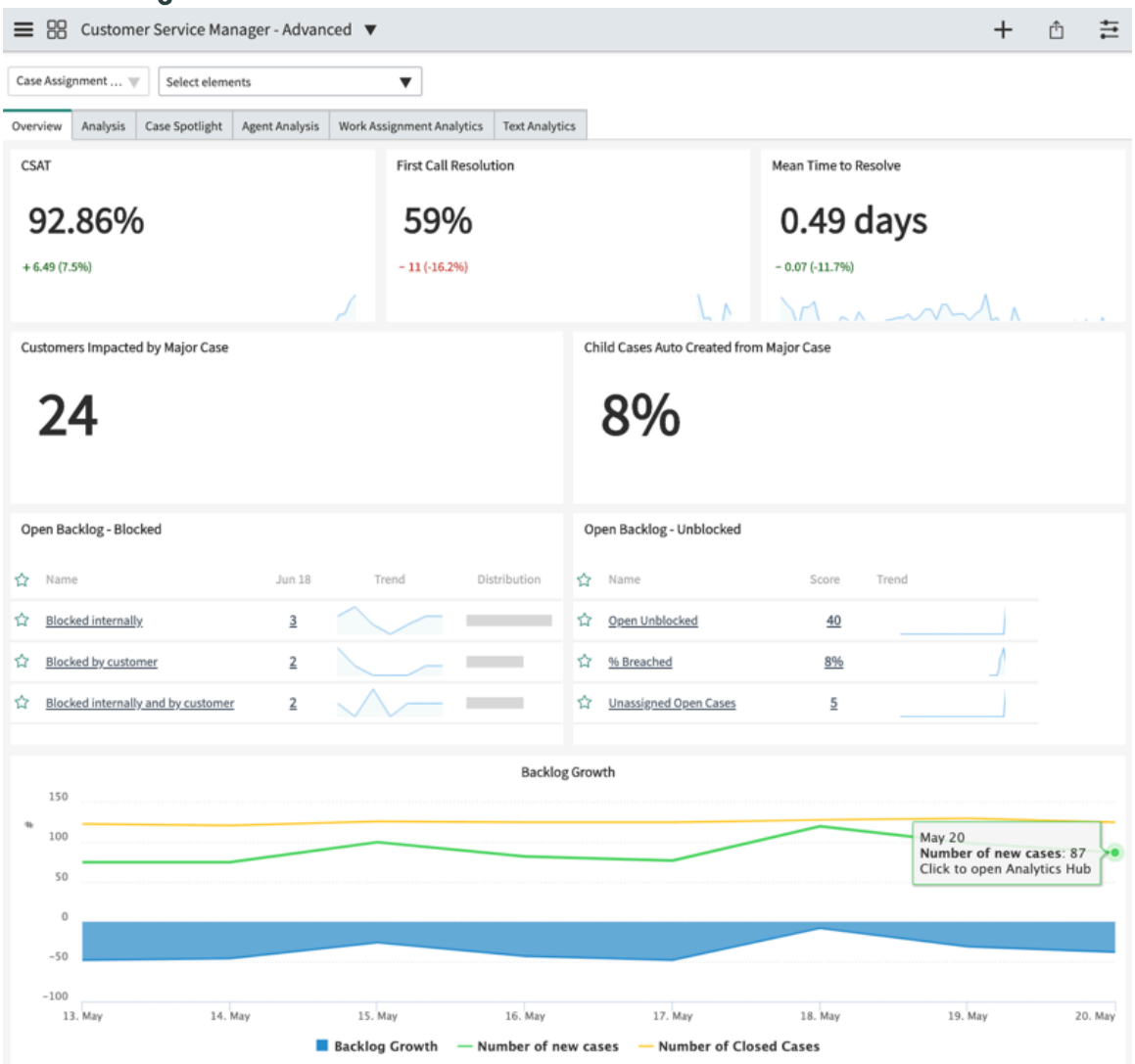
Detalhamentos do painel

O painel do Gerente de atendimento ao cliente usa o detalhamento do grupo de atribuição de caso. Selecione um ou mais grupos para exibir dados somente desses grupos. Por padrão, os dados de todos os grupos são mostrados no painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 "Visão geral"



Indicadores de visão geral

Gerente de atendimento ao cliente - Indicadores avançados

Indicador	Descrição
Índice de satisfação do cliente	Média de satisfação do cliente com base nos resultados da pesquisa. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total. Para obter mais informações sobre CSAT, consulte Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente.
resolução na Primeira Chamada	Percentual de casos que foram resolvidos durante o primeiro contato com o cliente. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total.
Tempo médio de resolução	Tempo médio para um caso ser marcado como encerrado ou resolvido. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total.
Clientes afetados por caso grave	Número de clientes afetados por casos graves.
Casos secundários criados automaticamente de um caso grave	Percentual de casos secundários que são criados automaticamente a partir de um caso principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 atendimento ao cliente - Indicadores avançados

Indicador	Descrição
Backlog em Aberto - Bloqueado	Número de casos bloqueados e não resolvidos.
Backlog em Aberto - Desbloqueado	Número de casos que não estão bloqueados e não foram resolvidos.
Crescimento do backlog	Número de casos com backlog para todos os agentes ao longo do tempo.

Indicadores do gerente de atendimento ao cliente

Indicador	Descrição
Índice de satisfação do cliente	Média de satisfação do cliente com base nos resultados da pesquisa. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total. Para obter mais informações sobre CSAT, consulte Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente.
resolução na Primeira Chamada	Percentual de casos que foram resolvidos durante o primeiro contato com o cliente. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total.
Casos em aberto com ANS violados	Percentual de casos que permaneceram em aberto após o tempo exigido pelo Acordo de nível de serviço (ANS).
Casos em Aberto não Atribuídos	Número de casos em aberto que não estão atribuídos a um agente.
Média Tempo de resolução	Tempo médio para um caso ser marcado como encerrado ou resolvido. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total.
Crescimento do backlog	Número de casos com backlog para todos os agentes ao longo do tempo.
Abrir backlog de Caso	Gráfico de casos em aberto cumulativos e idade do caso ao longo do tempo.
Backlog em aberto	Número de casos que não foram resolvidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Análise

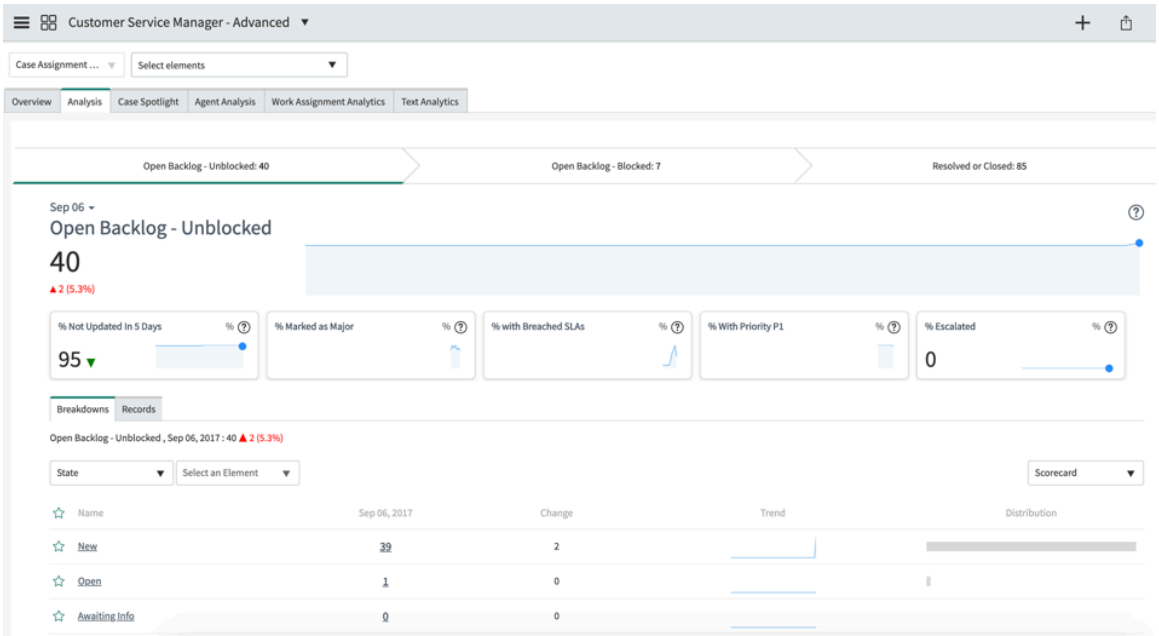


Gráfico de tendências do backlog de casos ao longo do tempo. Clique e mova o cursor para exibir dados de qualquer data. Os indicadores exibem dados da data selecionada.

Indicadores de análise

Indicadores de análise do gerente de atendimento ao cliente

Estado	Indicador	Descrição
Backlog em Aberto - Desbloqueado	% Não atualizado em 5 dias	Percentual de casos em aberto que os agentes não atualizaram nos últimos 5 dias.
	% Marcado como Importante	Percentual de casos em aberto que são graves.
	Percentual com ANS violado	Percentual de casos em aberto que permaneceram em aberto após o tempo exigido pelo ANS.
	% Com prioridade P1	Percentual de casos em aberto que são prioridade crítica.
	% Escalonados	Percentual de casos em aberto que foram escalados.
	% com Problemas	Percentual de casos em aberto conectados a um problema.
	Percentual de reatribuições de agente	Percentual de casos em aberto em que o campo Atribuído a foi alterado pelo menos uma vez.
	% de Candidatos Importantes	Percentual de casos em aberto que foram propostos como candidatos a caso principal.
	% Reabertos pelo Menos Uma Vez	Percentual de casos em aberto em que o estado foi resolvido anteriormente.
	% com Solicitação	Percentual de casos em aberto conectados a uma solicitação.
Resolvido ou encerrado	% com Problemas	Percentual de casos encerrados conectados a um problema.
	% Causados por Mudança	Percentual de casos encerrados causados por uma mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de análise do gerente de atendimento ao cliente

Estado	Indicador	Descrição
	Encerrado no Mesmo Dia	Número de casos que foram encerrados no mesmo dia em que foram criados.
	% Reabertos pelo Menos Uma Vez	Percentual de casos encerrados que foram revertidos para o estado em aberto pelo menos uma vez.
	% de Casos Importantes Resolvidos	Percentual de casos encerrados que são casos principais.
	% Reatribuídos	Percentual de casos encerrados que são reatribuídos.
	Percentual com ANS violado	Percentual de casos encerrados que permaneceram em aberto após o tempo exigido pelo ANS.
	% com Mudança	Percentual de casos encerrados conectados a um problema.
	% com Incidente	Percentual de casos encerrados conectados a um incidente.
	% com Solicitação	Percentual de casos encerrados conectados a uma solicitação.

Detalhamentos de análise

Selecione um detalhamento para exibir os casos agrupados por esse detalhamento.

Os casos no estado Backlog em aberto - Desbloqueado podem ser agrupados pelos detalhamentos a seguir.

- Grupo de atribuição de casos
- Caso atribuído a
- Conta
- Produto
- Estado
- Prioridade
- Categoria
- Canal

Os casos no estado Backlog em aberto - Bloqueado podem ser agrupados pelos seguintes detalhamentos.

- Status da ação bloqueada
- Grupo de atribuição de casos

Os casos no estado Resolvido ou Encerrado podem ser agrupados pelos detalhamentos a seguir.

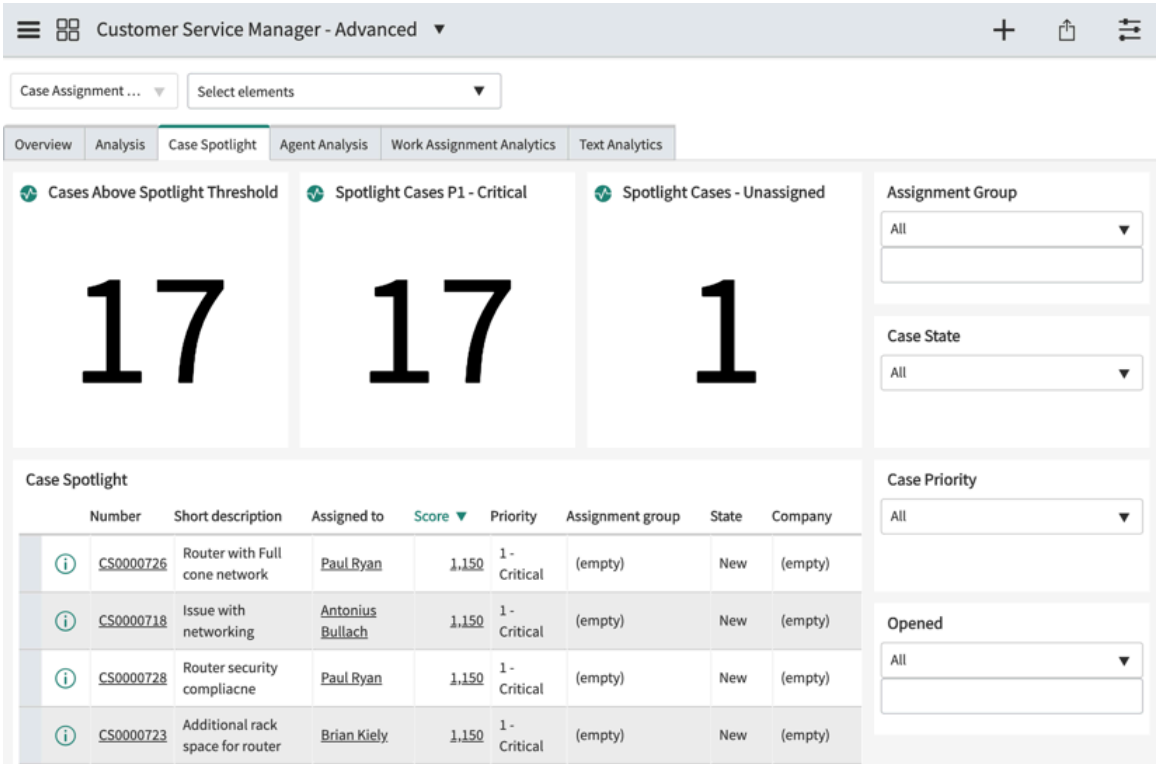
- Grupo de atribuição de casos
- Caso atribuído a
- Conta
- Produto
- Idade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
- Categoria
- Contato

Guia Caso em destaque



Detalhamentos em destaque do caso

Selecione valores para os detalhamentos para filtrar os dados mostrados no painel.

- Grupo de Atribuição
- Estado do caso
- Prioridade do caso
- Aberto(a)

Relatórios em destaque do caso

Relatórios em destaque de caso do gerente de atendimento ao cliente

Título	Descrição
Casos acima do limite em destaque	Número de casos que excedem o limite de caso em destaque. Cada caso em que **Estado** As informações são Novas, Abertas ou Aguardando são pontuadas com base na prioridade e na data da última atualização. A pontuação é comparada com o valor limite para colocar casos com prioridade alta em destaque.

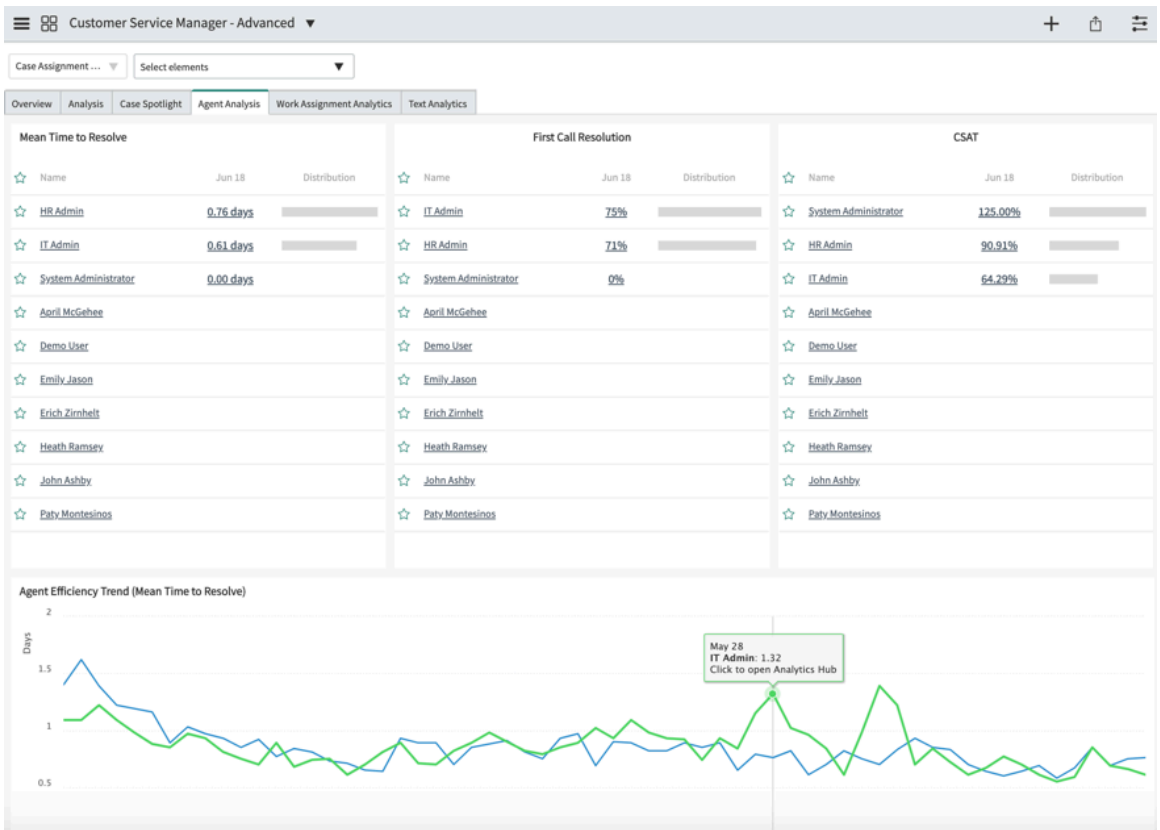
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios em destaque de caso do gerente de atendimento ao cliente

Título	Descrição
	Nota: Você pode editar o limite e os critérios do grupo em destaque do caso para colocar diferentes tipos de casos em destaque com base nas necessidades da sua organização.
Casos em destaque P1 - Críticos	Número de casos que excedem o limite de caso em destaque e têm prioridade 1.
Casos em destaque - não atribuídos	Número de casos que excedem o limite de caso em destaque e não foram atribuídos a um agente.
Caso em Destaque	Lista de casos que excedem o limite de caso em destaque.

Guia Análise do agente



Indicadores de análise do agente

Indicadores de análise do agente do Customer Service Manager

Indicador	Descrição
Média Tempo de resolução	Tempo médio para um caso ser marcado como encerrado ou resolvido para cada agente. Classificado de mais rápido para mais lento.

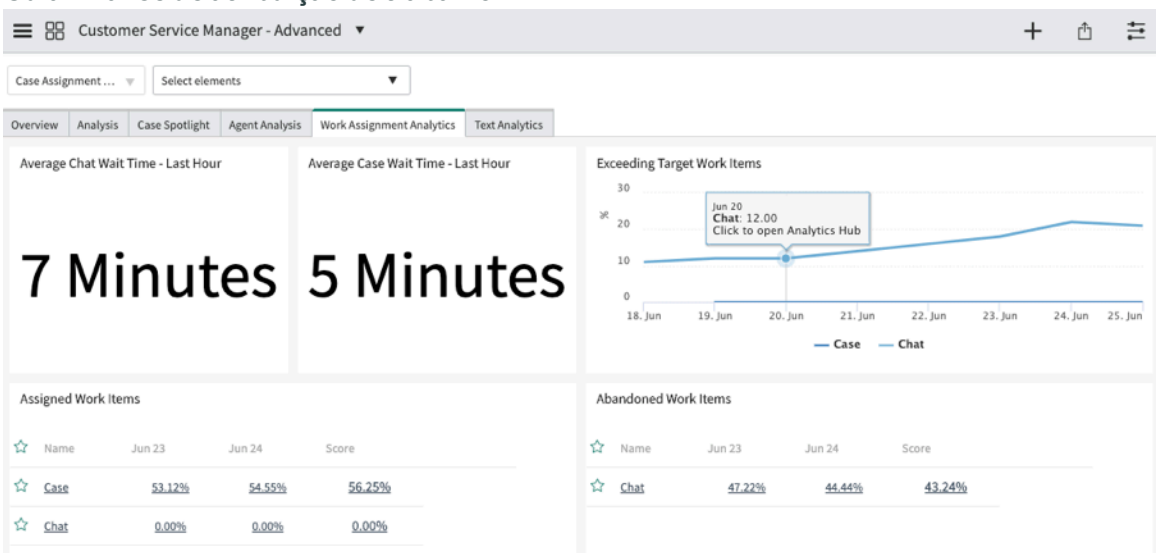
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de análise do agente do Customer Service Manager

Indicador	Descrição
	Nota: No painel Gerente de atendimento ao cliente - Avançado, esse indicador é chamado de Tempo médio de resolução.
resolução na Primeira Chamada	Percentual de casos de cada agente que foram resolvidos durante o primeiro contato com o cliente. Classificado do mais alto para o mais baixo.
Índice de satisfação do cliente	Média de satisfação do cliente para cada agente com base nos resultados da pesquisa. Classificado do mais alto para o mais baixo. Para obter mais informações sobre CSAT, consulte Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente.
Tendência de eficiência de agente (Tempo médio de resolução)	Tempo médio para um caso ser marcado como encerrado ou resolvido para cada agente mostrado ao longo do tempo.
Casos encerrados por agente e conta.	Número de casos encerrados por cada agente para cada conta.

Guia Análise de atribuição de trabalho



Nota:
A guia Análise de atribuição de trabalho só pode ser exibida no painel Gerenciador de atendimento ao cliente - Avançado. Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice] e Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment [com.snc.pa.awa] devem estar ativados em sua instância.

Relatórios de Análise de atribuição de trabalho

Relatórios de análise de atribuição de trabalho do gerente de atendimento ao cliente

Relatório	Descrição
Tempo médio de espera no bate-papo - Última hora	Tempo médio que os clientes gastaram aguardando uma resposta do agente na última hora para itens de trabalho de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de análise de atribuição de trabalho do gerente de atendimento ao cliente

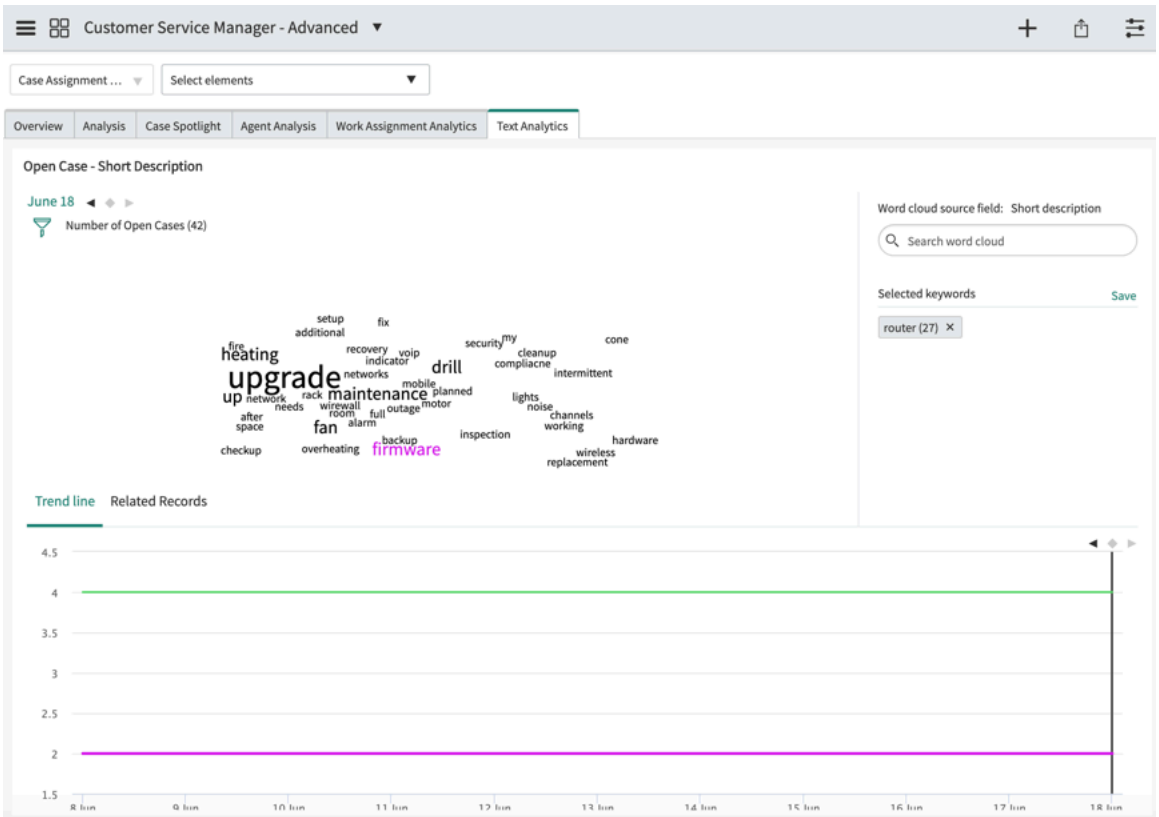
Relatório	Descrição
Tempo médio de espera do caso - Última hora	Tempo médio que os clientes gastaram aguardando uma resposta do agente na última hora para itens de trabalho do caso.

Indicadores de Análise de atribuição de trabalho

Indicadores de análise de atribuição de trabalho do gerente de atendimento ao cliente

Indicador	Descrição
Itens de Trabalho de Destino Excedentes	Percentual de todos os itens de trabalho que excederam o tempo de espera de destino.
Itens de Trabalho Atribuídos	Percentual de todos os itens de trabalho atribuídos a agentes.
Itens de Trabalho Abandonados	Percentual de todos os itens de trabalho que os agentes abandonaram.

Guia Análise de texto



Nota:
A guia Análise de texto ficará visível somente se o plug-in Performance Analytics Premium para Atendimento ao cliente [com.snc.pa.premium.cs] estiver instalado.

A Análise de texto exibe uma nuvem de palavras das palavras e frases mais usadas nas descrições resumidas dos casos em aberto, fornecendo informações sobre problemas emergentes relatados pelos usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Detalhar uma palavra para exibir outras palavras associadas a casos que contêm essa palavra-chave.
- PESQUISE termos específicos na nuvem de palavras.

Linha de tendência : Mostra a frequência das principais palavras-chave ao longo do tempo. Clique e mova o cursor para exibir dados de qualquer data.**Registros relacionados** : Lista de casos com as palavras-chave selecionadas na nuvem de palavras.

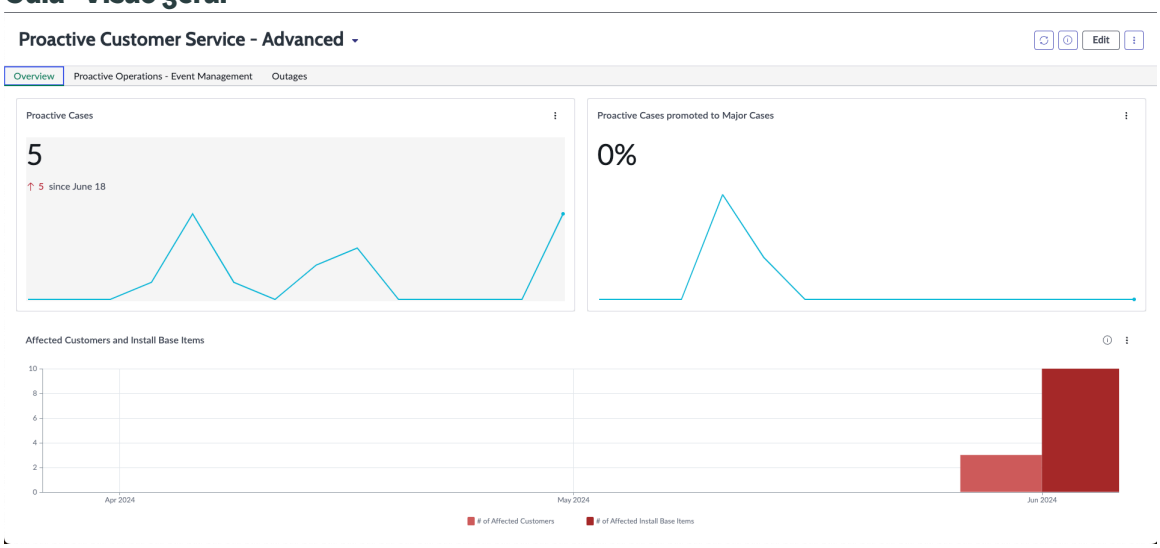
Atendimento proativo ao cliente - Painel avançado

O painel Atendimento proativo ao cliente - Avançado ajuda os gerentes de atendimento ao cliente a rastrear os principais indicadores de desempenho (KPIs) para entender o quão proativos eles eram na identificação e comunicação de problemas que afetam os clientes. O painel também permite que os gerentes de atendimento ao cliente avaliem o impacto nos negócios das indisponibilidades ao longo do tempo. Instale o plug-in Painel avançado do Atendimento ao cliente proativo (com.snc.pa.customer_service_advanced) para exibir e monitorar os painéis avançados.

Importante:
Começando com Xanadu O painel Proativo Atendimento ao cliente - Avançado tem uma aparência nova e modernizada.

Para acessar o novo painel Proativo Atendimento ao cliente - Avançado, navegue até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **- Painel**E selecione o painel Proativo Atendimento ao cliente - Avançado. Os clientes com upgrade podem exibir o painel Operações proativas de atendimento ao cliente, mas devem usar o novo painel Atendimento proativo ao cliente - Avançado.Novos clientes nas versões Orlando e posteriores só podem exibir o painel Atendimento proativo ao cliente - Avançado.

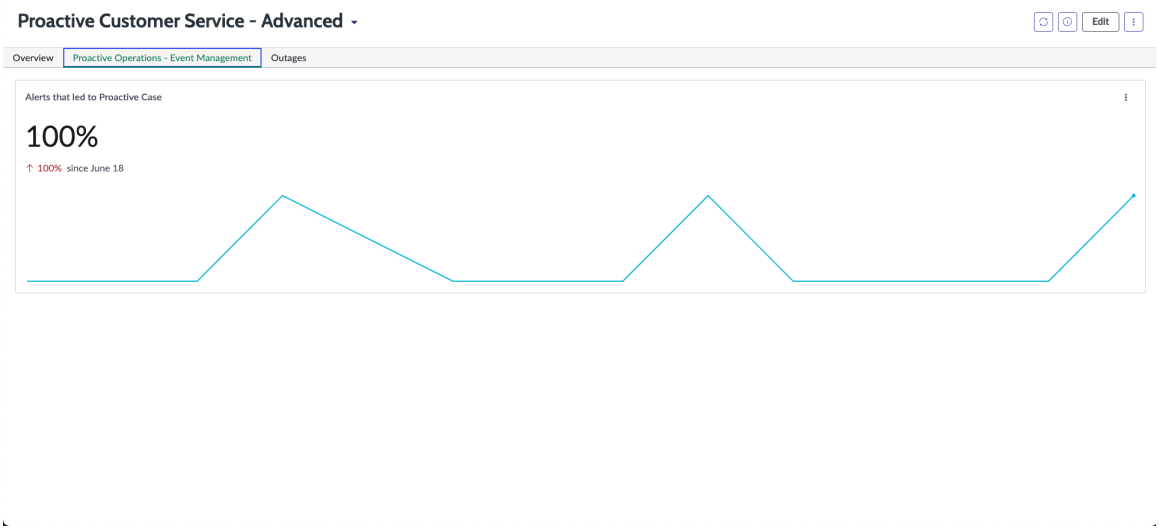
Guia "Visão geral"



Tradução automática

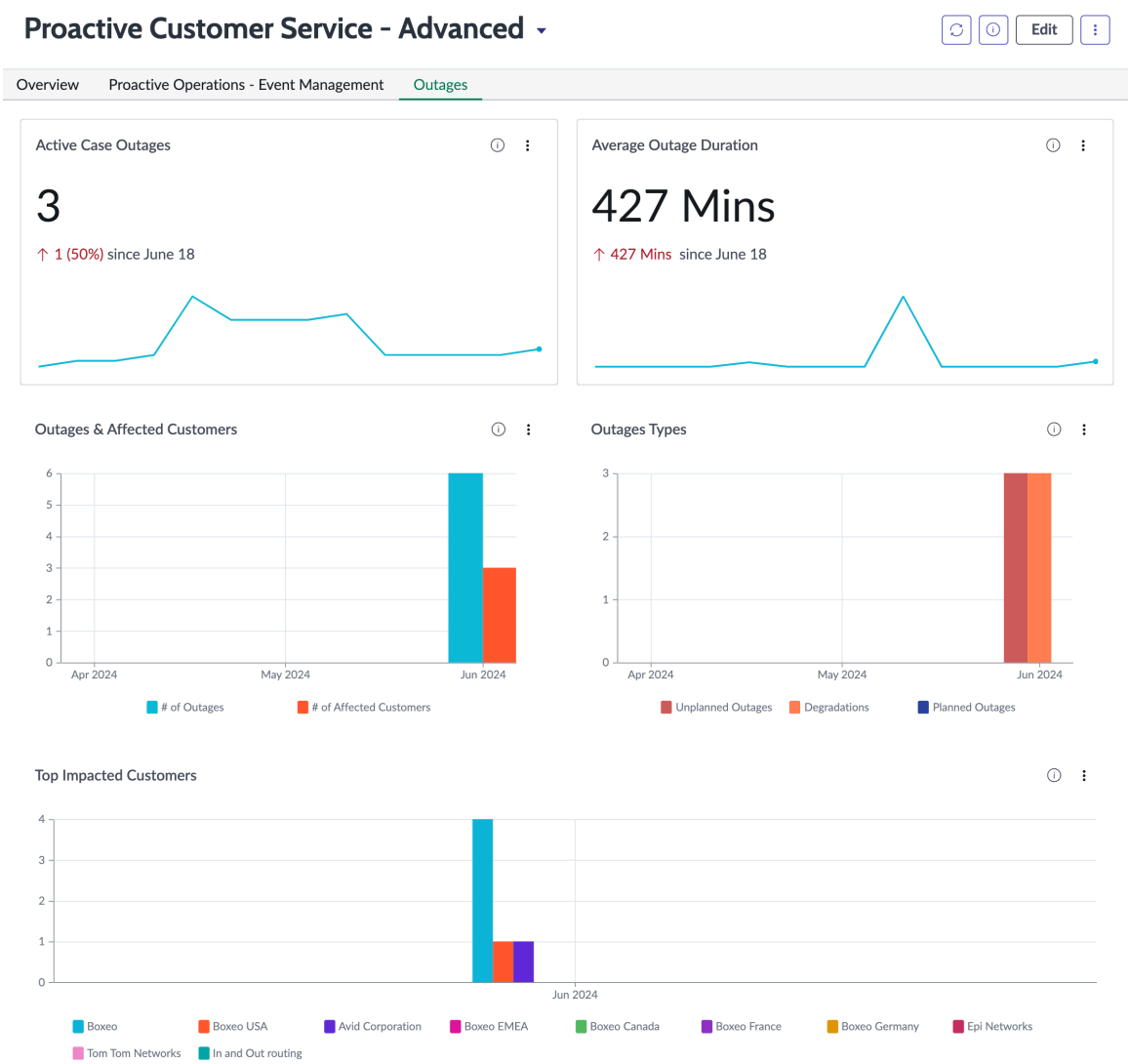
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Operações proativas - Gestão de eventos



Nota:
A guia Operações proativas - Gestão de eventos só ficará visível se o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente (com.snc.proactive_cs_itom) estiver ativado.

Guia Indisponibilidades



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Acesso avançado ao painel por função do usuário

Usuário final	Função necessária	Benefícios
Gerente de atendimento ao cliente	sn_customerservice_manager	Pode exibir o painel.
Administrador de conteúdo	pa_admin	Pode editar o painel e gerenciar usuários, grupos e funções do painel.
Criador de conteúdo	pa_viewer	Pode exibir o painel.

Indicadores

O painel Serviço proativo - Avançado fornece os seguintes indicadores-chave de desempenho:

Casos proativos

Número de casos ativos com alertas críticos e confirmados.

Casos proativos promovidos a um caso principal

Percentual de casos proativos promovidos a um caso principal.

Clientes e itens-base de instalação afetados

Número de clientes afetados por mês.

Alertas que levaram ao caso proativo

Percentual de alertas críticos ou de confirmação que acionaram a criação de caso.

Indisponibilidades do caso ativo

Número de indisponibilidades de casos ativos por dia.

Duração média da indisponibilidade

Duração média da indisponibilidade por dia.

Indisponibilidades e Clientes Afetados

Número de indisponibilidades e clientes afetados por mês.

Tipos de indisponibilidade

Número de indisponibilidades para cada tipo de indisponibilidade por mês.

Principais clientes afetados

Clientes mais afetados por indisponibilidades.

Detalhamentos

Os seguintes detalhamentos se aplicam aos indicadores no painel:

- Nº de clientes afetados
- Nº de itens-base de instalação afetados
- Nº de indisponibilidades
- Indisponibilidades planejadas
- Indisponibilidades não planejadas
- Degradações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Customer Service Management Integração com a análise da Gestão de serviços

A solução Customer Service Management - Advanced Performance Analytics fornece indicadores para registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações associados a casos de atendimento ao cliente.

A solução Customer Service Management - Advanced Performance Analytics adiciona indicadores adicionais. Alguns desses indicadores são exibidos automaticamente no painel do Gerente de atendimento ao cliente na guia Análise. Todos os indicadores podem ser exibidos no Hub de análise ou pode ser adicionado manualmente a um painel.

Nota:
Para exibir os indicadores, você deve ativar o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços (com.sn_cs_sm) e o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request).

Indicadores de incidente:

- Número de casos em aberto com incidente
- Número de casos com incidente encerrados

Indicadores de problema:

- Número de casos com problema em aberto
- Número de casos com problema encerrados

Indicadores de mudança:

- Número de casos em aberto sem mudança
- Número de casos com mudança encerrados

Indicadores de solicitação:

- Número de casos em aberto com solicitação
- Número de casos encerrados com solicitação

Causado por indicadores de mudança:

- Número de casos em aberto causados pela mudança
- Número de casos encerrados causados por mudança

Para exibir os indicadores no Hub de análise, navegue até **Performance Analytics** > **Hub de análise** e pesquise qualquer um dos indicadores acima.

Para adicionar um indicador a um painel, um usuário com a função pa_admin pode navegar até o painel desejado e clicar em **Adicionar Widgets** ícone no canto superior direito do painel. Selecione **Performance Analytics** no menu suspenso e clique em **Informações** na lista abaixo. PESQUISE o indicador usando a barra de pesquisa. Clique no indicador e, em seguida, clique em **Adicionar** .

Painel do Gerenciador de serviços

Use o painel do Gerenciador de serviços para rastrear e analisar os dados do caso de atendimento ao cliente.

Para exibir o painel do Gerenciador de serviços, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Visão geral**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Navegar até Atendimento ao cliente Visão geral para exibir o painel do Gerenciador de serviços pode resultar em um erro. Usuários com a função de administrador podem atualizar o link do módulo Visão geral usando as seguintes etapas:

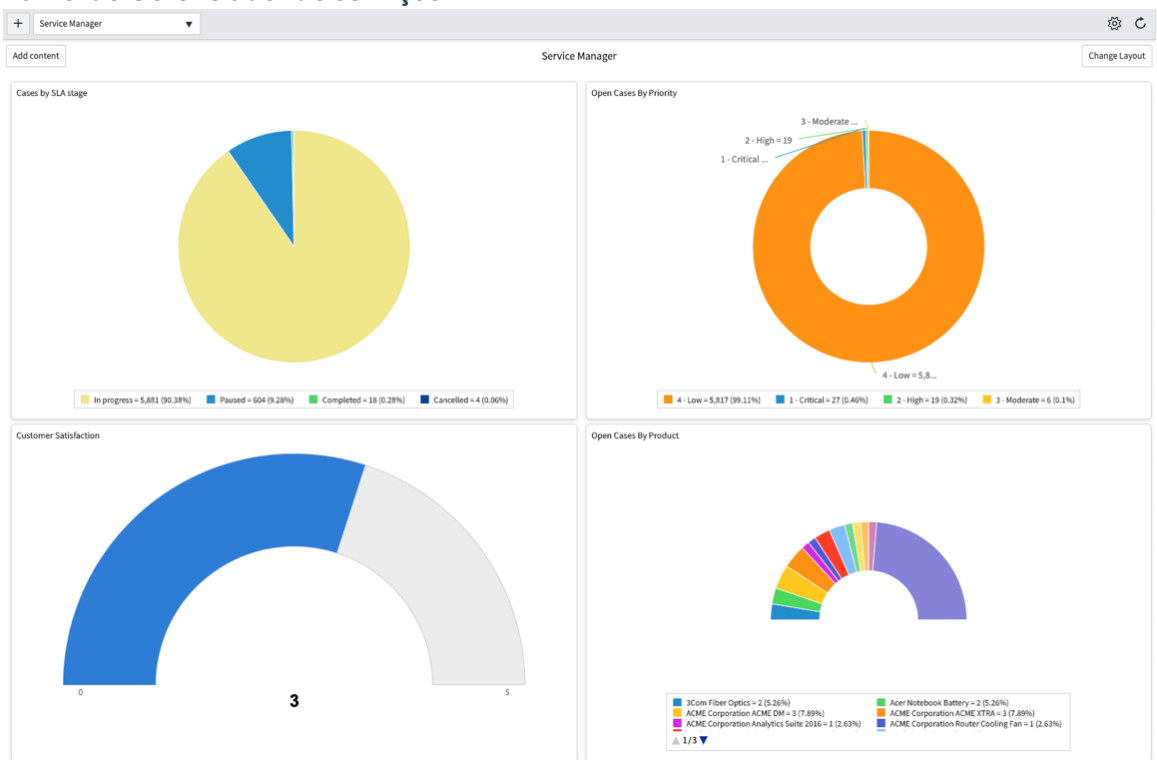
1. Selecione o ícone Editar módulo no módulo Visão geral.
2. Selecione a guia Tipo de link no registro do Módulo Visão geral.
3. Substitua o link no **Argumentos** campo com o seguinte texto:

   now/platform-analytics-workspace/dashboards/params/edit/false/tab-sys-id/cfd42b49713354023e53ca6498cb5d7/sys-id/06e36279f3d8b8349c285a79155206f8

4. Selecione **Atualizar**.

O painel do Gerenciador de serviços exibe quatro relatórios relacionados a casos, que são criados usando a aplicação Relatórios. Você pode detalhar esses relatórios para obter mais informações sobre os casos relacionados.

Painel do Gerenciador de serviços



Funções e usuário finais

Acesso ao painel por função

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de atendimento ao cliente: Rastreie o status dos casos e a satisfação do cliente.	sn_customerservice_manager
Agente de atendimento ao cliente: Rastreie o status dos casos e a satisfação do cliente.	sn_customerservice_agent
Administrador do sistema: Pode editar o painel.	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.

Relatórios

Tipos de relatório do painel

Título	Tipo	Descrição
Casos por estágio do ANS	Gráfico de pizza	Exibe o número de casos por fase de ANS.
Casos em aberto por prioridade	Donut	Exibe o número de casos em aberto por prioridade. • Clique em uma prioridade para mostrar a lista de casos. • Clique em um caso na lista para exibir os detalhes.
Satisfação do cliente	Medidor	Exibe os resultados da pesquisa de satisfação do cliente que um cliente é solicitado a fazer depois que um caso é encerrado.
Casos em Aberto por Produto	Semi-Donut	Exibe o número de casos em aberto para cada produto.

Análise de gestão de problemas graves

Fornece indicadores nos painéis do Atendimento ao cliente para casos principais e secundários.

Os indicadores de ação estão disponíveis nos painéis do Atendimento ao cliente quando o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced) está ativado.

Nota:
Ative o plug-in Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt) para exibir os indicadores relacionados. Sem este plug-in, os indicadores podem não ser exibidos corretamente.

Indicadores:

- Número de casos principais em aberto (por dia, semana, mês)
- Percentual de casos principais resolvidos (por dia, semana, mês)
- Número de casos secundários do caso grave
- Percentual de candidatos de caso principal (por dia, semana, mês)
- Percentual de casos secundários criados automaticamente a partir de um caso grave
- Número de clientes afetados pelo problema grave

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Soluções para Análise da plataforma para Análise de autoatendimento para Atendimento ao cliente

Soluções para Análise da plataforma contém pré-empacotado Performance Analytics e. Emissão de relatórios conteúdo para uso com outros ServiceNow AI Platform produtos. Isso Solução para Análise da plataforma Quantifica o valor do autoatendimento usando o painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente.

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta Solução:

- ServiceNow AI Platform Administrador (admin): Instale e ative isso Solução para Análise da plataforma e fazer as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Performance Analytics Administrador (pa_admin): Revise os indicadores, detalhamentos, widgets e painéis. Configure e inicie a coleta de dados. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas.
- Gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager): Use o painel Análise de autoatendimento para exibir métricas de caso e entender o desempenho atual do autoatendimento em sua organização.

Tópicos relacionados

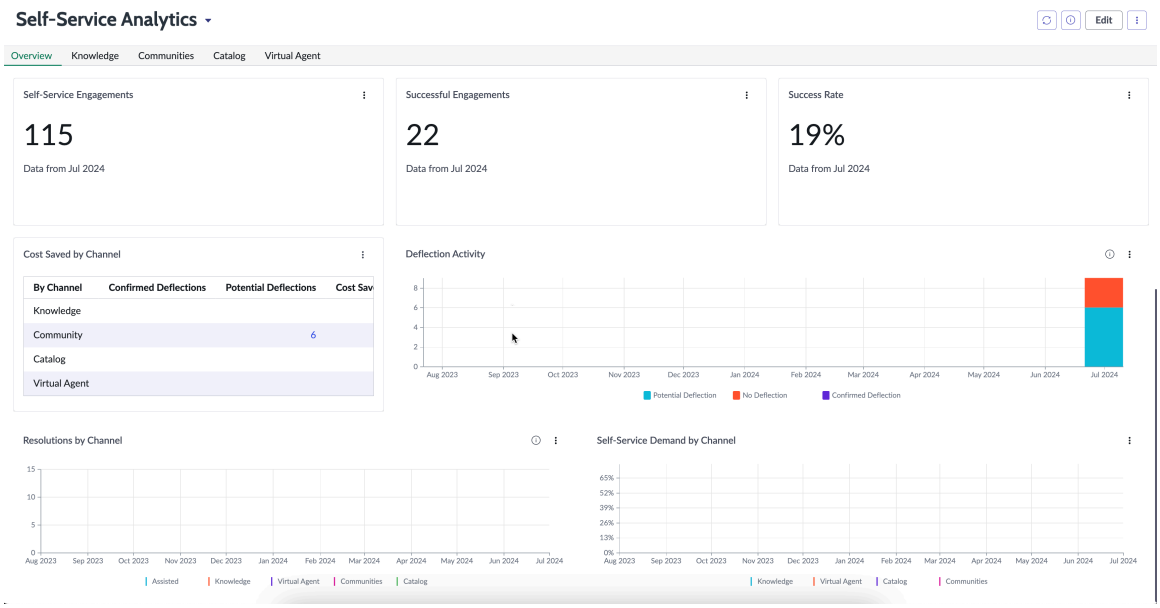
Configure o. Solução para Análise da plataforma para Análise de autoatendimento para Atendimento ao cliente

Análise de Autoatendimento

Painel de Análise de autoatendimento para Customer Service Management

Meça e rastreie a eficácia do conteúdo de autoatendimento por meio de atividades do usuário em portais de autoatendimento para enriquecer o conteúdo e resolver quaisquer lacunas de autoatendimento.

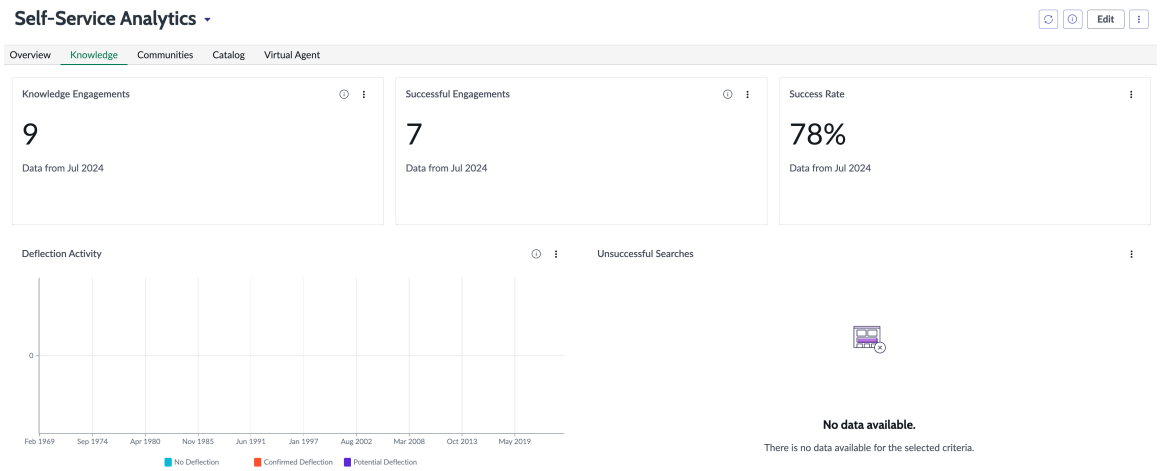
Guia "Visão geral"



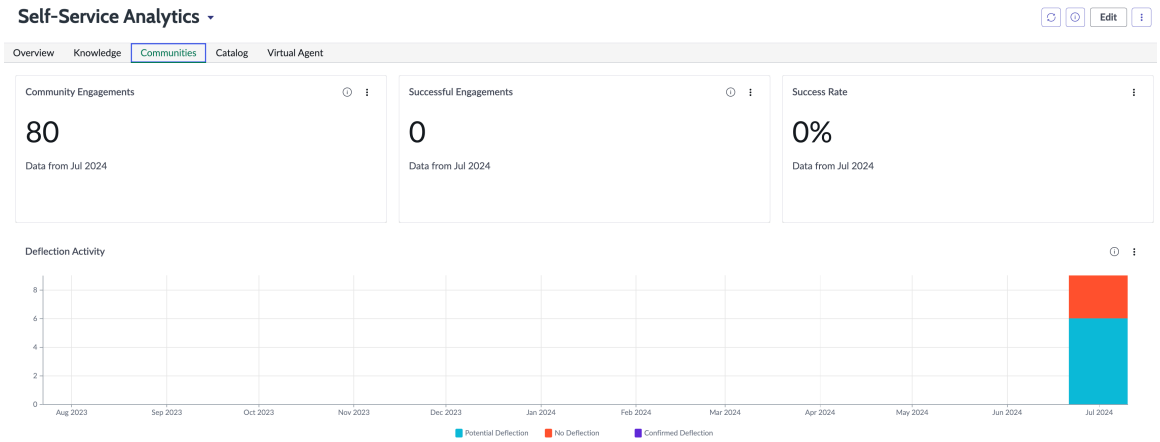
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

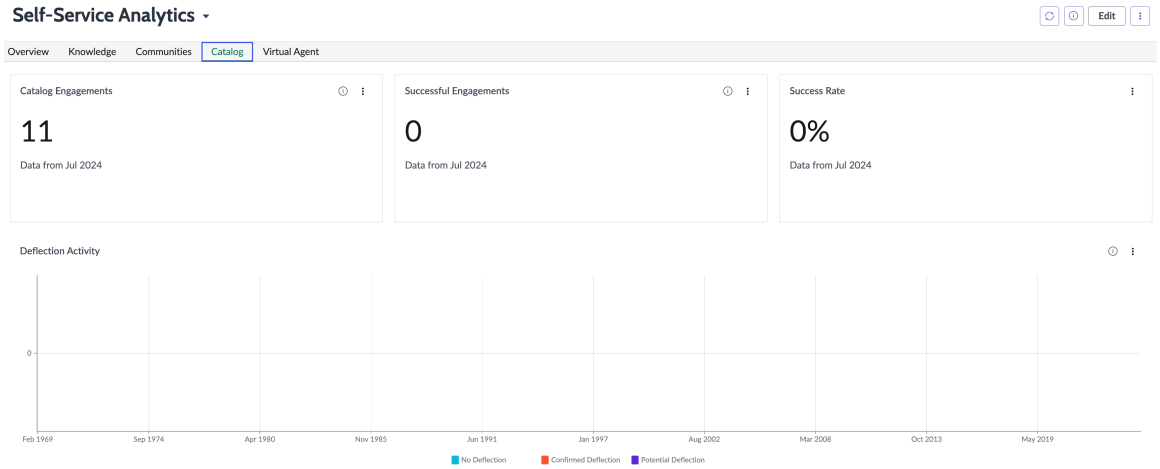
Guia Conhecimento



Guia Comunidades

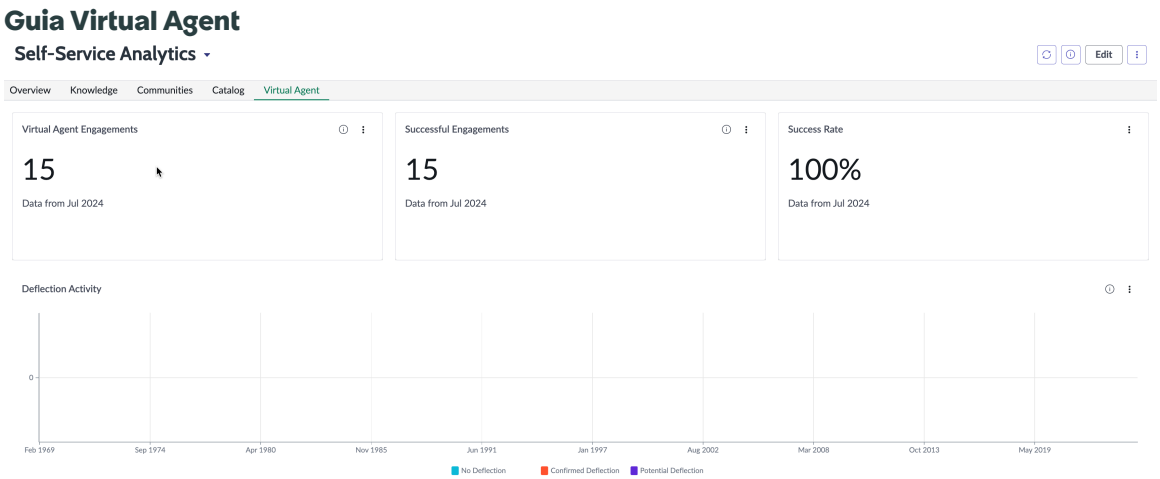


Guia Catálogo



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode acessar este painel navegando até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**E pesquise o painel Análise de autoatendimento. Para editar este painel, você deve definir o escopo da aplicação como **Análise de autoatendimento para Atendimento ao cliente** usando o. seletor de aplicações .

Nota:

- Na guia Conhecimento, você pode relatar lacunas de conhecimento para pesquisas malsucedidas. Para obter mais informações, consulte Relate lacunas de conhecimento com base em pesquisas malsucedidas.
- A guia Comunidades está disponível quando o plug-in Comunidades (com.sn_communities) está ativado.
- A guia Virtual Agent está disponível quando o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) está ativado.

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de atendimento ao cliente: Pode exibir métricas de caso, como backlog, taxas de resolução, ANS, satisfação do cliente e KPIs para entender o desempenho atual do autoatendimento em uma organização.	sn_customerservice_manager

Caso de uso

Exemplo 1

Um usuário enfrenta um problema com um produto comprado. Para resolver o problema, o usuário faz login no portal e pesquisa e exibe o conteúdo. No entanto, o usuário não considera nenhum conteúdo útil e cria um caso.

Exemplo 2

Um usuário enfrenta um problema com um produto comprado. Para resolver o problema, o usuário faz login no portal, pesquisa e exibe o conteúdo, marca o conteúdo como útil e continua a fazer outras atividades sem criar um caso.

O conteúdo de autoatendimento estava disponível em ambos os exemplos. No entanto, no exemplo 1, o usuário não achou o conteúdo útil e, portanto, não ajudou a desviar a criação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do caso. O painel Análise de autoatendimento para Atendimento ao cliente permite capturar instâncias não desviadas, desviadas ou potencialmente desviadas com detalhes como o que o usuário estava pesquisando usando os termos pesquisados, o conteúdo exibido e a tarefa criada.

Indicadores

Os indicadores definem uma medição de desempenho feita em intervalos regulares de um serviço de negócio, uma atividade ou comportamento organizacional. Essas medidas de desempenho resultam em uma série de pontuações de indicador ao longo do tempo.

Quando um administrador ativa o plug-in Análise de autoatendimento para Atendimento ao cliente (com.snc.pa.self_service_analytics_csm), o PA de Análise de autoatendimento (com.snc.pa.self_service_analytics) também é ativado. Ambos os plug-ins incluem indicadores para o painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente.

O plug-in Análise de autoatendimento para Atendimento ao cliente inclui os seguintes indicadores:

Catálogo: desvios

Uma contagem mensal de solicitações de catálogo após a qual a atividade primária (criação de caso) é encontrada (sem desvio) ou não encontrada (confirmada ou possível desvio) em uma janela de atividade.

Comunidades: desvios

Uma contagem mensal de tipos de conteúdo da comunidade após a qual a atividade primária (criação de caso) é encontrada (sem desvio) ou não encontrada (confirmada ou possível desvio) em uma janela de atividade.

Conhecimento: desvios

Uma contagem mensal de artigos de conhecimento após a qual a atividade primária (criação de caso) é encontrada (sem desvio) ou não encontrada (confirmada ou possível desvio) em uma janela de atividade.

Número de casos resolvidos

Contagem mensal de resoluções abordadas por agentes de atendimento ao cliente.

Nota:
. **Resoluções por canal** O widget na guia Visão geral do painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente exibe este indicador como **Assistido** .

Número de desvios

Uma contagem mensal de desvios para todos os canais de autoatendimento (Conhecimento, Comunidades, Catálogo, Virtual Agent).

Autoatendimento: desvios confirmados

Uma contagem mensal de desvios após a qual a atividade primária (criação de caso) não foi encontrada, dependendo do tipo de atividade (artigos de conhecimento úteis, conteúdo da comunidade útil, solicitações de catálogo) em uma janela de atividade. Um aumento no valor indica melhor desempenho.

Autoatendimento: custo economizado

Um cálculo mensal da economia de custos para um desvio. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Autoatendimento: Desvios confirmados]] mais [[Autoatendimento: Possíveis desvios]] * 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.

Nota:
Por padrão, o custo economizado por cada desvio é definido como USD 20. No entanto, você pode modificar a fórmula e definir um custo diferente. Para editar a fórmula, navegue até **Performance Analytics** > **Indicadores de Fórmula**, pesquise e clique em **Autoatendimento: Custo economizado** e edite o valor numérico em **Fórmula** campo. Para obter mais informações, consulte Crie um indicador de fórmula .

Autoatendimento: desvios possíveis

Uma contagem mensal de desvios após a qual a atividade primária (criação de caso) não foi encontrada, dependendo do tipo de atividade (exibições de artigos de conhecimento, exibições de conteúdo da comunidade, Virtual Agent em uma janela de atividade. Um aumento no valor indica melhor desempenho.

VA: desvios

Contagem mensal de Virtual Agent conversas após as quais a atividade primária (criação de caso) não é encontrada (possível desvio) em uma janela de atividade.

O plug-in do PA de Análise de autoatendimento inclui os seguintes indicadores:

Catálogo: percentual de solicitações

Um cálculo mensal da porcentagem de uso do catálogo em comparação com o uso de outros canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Número de solicitações de catálogo]] / ([[Conhecimento: Artigos visualizados este mês]] [[Comunidades: Exibições deste mês]] [[Número de solicitações de catálogo]] [[VA: Conversas deste mês]]) * 100 .

Catálogo: taxa de sucesso

Um cálculo mensal da porcentagem que indica o sucesso do catálogo como um canal de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Número de solicitações de catálogo]] / [[Catálogo: Exibições este mês]] * 100 .

Catálogo: exibições deste mês

Uma contagem mensal de exibições de item do catálogo. Um aumento no valor indica melhor desempenho.

Comunidades: feedback útil

Contagem mensal de tipos de conteúdo da comunidade úteis.

Comunidades: percentual da comunidade exibido

Um cálculo mensal da porcentagem de uso de tipos de conteúdo da comunidade em comparação com o uso de outros canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Comunidades: Exibições deste mês]] / ([[Comunidades: Exibições deste mês]] [[Conhecimento: Artigos visualizados este mês]] [[Número de solicitações de catálogo]] [[VA: Conversas deste mês]]) * 100 .

Comunidades: exibições neste mês

Uma contagem mensal de exibições de tipo de conteúdo da comunidade. Um aumento no valor indica melhor desempenho.

Conhecimento: artigos visualizados neste mês

Contagem mensal de exibições de artigos de conhecimento. Um aumento no valor indica melhor desempenho.

Conhecimento: feedback útil

Contagem mensal de artigos de conhecimento marcados como úteis ou classificados como 4 ou 5.

Conhecimento: percentual de artigos 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.

Um cálculo mensal da porcentagem de uso de artigos de conhecimento em comparação com o uso de outros canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Conhecimento: Artigos visualizados este mês]] / ([[Conhecimento: Artigos visualizados este mês]] [[Comunidades: Exibições deste mês]] [[Número de solicitações de catálogo]] [[VA: Conversas deste mês]]) * 100 .

Número de solicitações de catálogo

Uma contagem mensal de solicitações de catálogo.

Percentual de conteúdo útil da comunidade

Um cálculo mensal da porcentagem que indica o sucesso das Comunidades como um canal de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Comunidades: Feedback útil]] / [[Comunidades: Exibições deste mês]] * 100 .

Percentual de artigos de conhecimento úteis

Um cálculo mensal da porcentagem que indica o sucesso do Conhecimento como um canal de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Conhecimento: Feedback útil]] / [[Conhecimento: Artigos visualizados este mês]] * 100 .

Autoatendimento: compromissos

Um cálculo mensal do total de exibições de todos os canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Conhecimento: Artigos vistos este mês]] [[Comunidades: Exibições deste mês]] [[Catálogo: Exibições deste mês]] [[VA: Conversas deste mês]] .

Autoatendimento: taxa de sucesso

Um cálculo mensal da porcentagem que indica o sucesso dos canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Autoatendimento: Compromissos bem-sucedidos]] / [[Autoatendimento: Compromissos]] * 100

Autoatendimento: compromissos bem-sucedidos

Contagem mensal de conteúdo útil de todos os canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Conhecimento: Feedback útil]] [[Comunidades: Feedback útil]] [[Número de solicitações de catálogo]] [[VA: Conversas bem-sucedidas]] .

VA: Conversas neste mês

Contagem mensal de Virtual Agent conversas. Um aumento no valor indica melhor desempenho.

VA: percentual de conversas

Um cálculo mensal da porcentagem de Virtual Agent uso da conversa em comparação com o uso de outros canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[VA: Conversas deste mês]] / ([[Conhecimento: Artigos vistos este mês]] [[Comunidades: Exibições deste mês]] [[Catálogo: Exibições deste mês]]] [[VA: Conversas deste mês]]) * 100 .

VA: taxa de sucesso

Um cálculo mensal da porcentagem que indica o sucesso de Virtual Agent como um canal de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[VA: Conversas bem-sucedidas]] / [[VA: Conversas deste mês]] * 100

VA: conversas bem-sucedidas

Contagem mensal de Virtual Agent conversas que não foram direcionadas a atendentes. Um aumento no valor indica melhor 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.

Detalhamentos

Os detalhamentos permitem agrupar ou filtrar pontuações do indicador por um atributo qualitativo.

Este painel inclui os seguintes detalhamentos:

Canal

Permite que você exiba pontuações de indicador por um canal de autoatendimento, como Conhecimento, Comunidades, Catálogo ou Virtual Agents.

Tipo de Conteúdo de Comunidades

Permite exibir pontuações de indicador por um tipo de conteúdo da Comunidade, como resposta, blog, comentário, documento, evento, pergunta ou vídeo.

Base de Conhecimento

Permite que você exiba pontuações do indicador por base de conhecimento.

Categoria de conhecimento

Permite exibir pontuações do indicador por categoria de artigo de conhecimento.

Tipo de Desvio

Permite exibir pontuações do indicador por tipo de desvio: sem desvio, desvio confirmado e possível desvio.

Visualização de dados

Título	Tipo	Descrição
Pesquisas sem sucesso	Barra	Uma coleção mensal de pesquisas de artigos de conhecimento sem resultados ou resultados sem cliques.

Tópicos relacionados

Análise de Autoatendimento

Relate lacunas de conhecimento com base em pesquisas malsucedidas

Relate uma lacuna de conhecimento do relatório Pesquisas malsucedidas no painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O relatório Pesquisas malsucedidas no painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente relata uma coleção de pesquisas de artigos de conhecimento sem resultados ou resultados sem cliques. Você pode relatar uma lacuna de conhecimento para essas pesquisas malsucedidas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Painéis**.
2. Clique em **Análise de autoatendimento** .
3. Na guia Conhecimento, no relatório Pesquisas malsucedidas, clique em uma barra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Relatar lacuna de conhecimento**.
5. No campo **Descrição**, descreva a lacuna de conhecimento.
   Por padrão, o **Descrição** o campo mostra palavras que aparecem com frequência na coleção associada. Você também pode inserir instruções personalizadas para lidar com a lacuna de conhecimento. Ao inserir instruções, você pode fornecer um resumo de sua análise para que os autores de conhecimento tenham as informações necessárias para criar um artigo a partir da tarefa de feedback.
6. Clique em **Enviar**.

Resultado

Se uma coleção for relatada como uma lacuna de conhecimento, uma tarefa de feedback do tipo Pesquisa malsucedida será criada em Gestão de conhecimento aplicação. Se as regras de atribuição estiverem definidas, a tarefa de feedback será atribuída a um grupo responsável ou a um autor.

Tópicos relacionados

Painel de Análise de autoatendimento para Customer Service Management

Referência do Customer Service Management

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre a aplicação Customer Service Management.

Informações de referência	Links para tópicos
Atendimento ao cliente listas e formulários	• Lista de casos do Atendimento ao cliente • Atendimento ao cliente formulários • Formulário de configuração de configuração de bate-papo
Componentes instalados com Customer Service Management aplicações	• Componentes instalados com espaços de trabalho do CSM • Componentes instalados com plug-ins adicionais para Customer Service Management • Componentes instalados com espaços de trabalho do CSM
Tópicos de App de mensagens de interação	• Componentes instalados com App de mensagens de interação • Referência do App de mensagens de interação • Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com App de mensagens de interação • App de mensagens de interação tabelas de tradução

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de referência	Links para tópicos
Tópicos do portal	• Parâmetros JSON do widget Faixa do portal • Parâmetros JSON do widget da Lista de dados do portal • Cor de realce padrão para diferentes estados de caso
Regras de consulta do CSM	O sistema usa regras de consulta para filtrar os registros em tabelas relacionadas ao CSM que podem ser acessados por usuários com funções de CSM.

Referência de widgets do portal configuráveis

Tópicos de referência para Widgets do Portal Configural

Opções de instância de widgets do portal configuráveis

Os tópicos de referência fornecem informações sobre as opções de instância para todos os widgets do Portal configurável.

Formulário de opções de instância do widget Pesquisar taxonomia do portal

As opções de instância permitem que você configure o widget Taxonomia de navegação no portal no portal.

Campos de comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Registros por exibição	O número de itens do catálogo e artigos de conhecimento a serem exibidos por padrão no widget. O valor padrão é 9 .
Glifo para Cartões de artigo	O glifo a ser exibido nos cartões, que é escolhido a partir de um conjunto de glifos predefinidos.
Mostrar autor	Opção para exibir o nome do autor.
Mostrar Contagem de Visualizações	Opção para exibir o número total de exibições de um artigo.
Mostrar última atualização	Opção para exibir a data das últimas mudanças feitas em um artigo.
Mostrar classificação	Opção para exibir a classificação recebida em um artigo. A aparência da classificação por estrelas é definida por (`glide.knowman.show_star_rating`propriedade do sistema).
Página de exibição do artigo	A página do artigo que é aberta quando o cartão do artigo é acessado. Por padrão, este campo é definido como a página Exibição de artigo de conhecimento (kb_article_view).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Estilo de exibição do cartão do catálogo	O estilo de exibição de um cartão do catálogo dentro do widget. As opções disponíveis são: • Ícone: Uma imagem que aparece ao lado de um item do catálogo. Cada item do catálogo pode ter sua própria imagem. Esta imagem é definida pela entrada do item do catálogo na tabela Item do catálogo [sc_catalog_item]. • Glifo: Glifo que aparece ao lado de todos os itens do catálogo. O estilo de exibição padrão é ícone. **Nota:** Se você selecionar Nenhum, o estilo de exibição será definido como ícone.
Glifo para Itens do catálogo	Exibe uma janela para selecionar um símbolo para itens do catálogo. **Nota:** O valor neste campo é usado somente quando Glifo é selecionado em **Estilo de exibição do cartão do catálogo** campo.
Página do Item do catálogo	A página Item do catálogo que é aberta quando o item do catálogo é acessado. Por padrão, este campo é definido como a tabela Item do catálogo [sc_cat_item].
Ícone de exibição para tópicos	Opção para exibir um ícone para os tópicos de taxonomia.
Página do Guia de pedido do catálogo	A página Guia de pedido do catálogo que é aberta quando o guia de pedido do catálogo é acessado. Para obter detalhes, consulte Order guides Por padrão, este campo é definido como a tabela Guia de pedido [sc_cat_item_guide].

Tópicos relacionados

Widget de taxonomia de navegação no portal

Adicione e configure o widget Taxonomia de navegação no portal

Notificação do cabeçalho do portal, aprovação e formulário de pesquisa

Campos de formulários de notificações, aprovação e pesquisa para o cabeçalho do portal.

Formulário de notificação

Campo	Descrição
Rótulo	Nome que aparece para o item no cabeçalho. O texto padrão é Notificação .
Menu primário	Este campo já deve conter o nome do menu ao qual você está adicionando itens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 notificação

Campo	Descrição
Ordem	Valor que determina onde o item aparece no menu em relação a outros itens de menu.
Tipo	O tipo de página para o qual o item é vinculado. Você deve selecionar **Lista de script** da lista.
Aplicação	Aplicação para o item de menu
Condição	Determina quais condições são necessárias para que os itens de menu sejam exibidos no cabeçalho.
Glifo	Ícone que aparece ao lado do item.

Formulário de aprovação

Campo	Descrição
Rótulo	Nome que aparece para o item no cabeçalho. O texto padrão é Aprovação .
Menu primário	Este campo já deve conter o nome do menu ao qual você está adicionando itens.
Ordem	Valor que determina onde o item aparece no menu em relação a outros itens de menu.
Tipo	O tipo de página para o qual o item é vinculado. Você deve selecionar **Lista de script** da lista.
Aplicação	Aplicação para o item de menu
Condição	Determina quais condições são necessárias para que os itens de menu sejam exibidos no cabeçalho.
Glifo	Ícone que aparece ao lado do item.

Formulário de pesquisa

Campo	Descrição
Rótulo	Nome que aparece para o item no cabeçalho. O texto padrão é Pesquisa .
Menu primário	Este campo já deve conter o nome do menu ao qual você está adicionando itens.
Ordem	Valor que determina onde o item aparece no menu em relação a outros itens de menu.
Tipo	O tipo de página para o qual o item é vinculado. Você deve selecionar **Lista de script** da lista.
Aplicação	Aplicação para o item de menu
Condição	Determina quais condições são necessárias para que os itens de menu sejam exibidos no cabeçalho.
Glifo	Ícone que aparece ao lado do item.

Tópicos relacionados

Configure notificação, aprovação e pesquisa para o cabeçalho do portal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 opções de instância do widget Faixa do portal

As opções de instância permitem que você configure o widget Faixa do portal em uma página do portal.

Campos de apresentação no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título obrigatório de um widget Faixa do portal para cumprimentar um usuário que faz login no site. O texto padrão é Faixa da página inicial . O campo Título oferece suporte a variáveis de espaço reservado, como <user>, <title>e <part_of_day>. Por exemplo, você pode exibir um título de faixa, como Olá Sr. Luddy! Bom dia. • <user>: O nome do usuário conectado. • <title>: A saudação do usuário conectado. O <title> Os detalhes da variável são recuperados da tabela Usuário [sys_user]. • <part_of_day>: Exibe a saudação com base na parte do dia da região do usuário. Por exemplo, bom dia, boa tarde ou boa noite.
Descrição	Legenda necessária que aparece abaixo do título. A descrição padrão é Esta é a descrição da página inicial .
Imagem em segundo plano	Imagem a ser exibida como plano de fundo na faixa. **Nota:** Você pode selecionar imagens da tabela Imagens [db_image] ou carregar uma nova imagem nela. Para obter mais informações, consulte Storing images in the database .
Código hexadecimal da cor do texto do título	Cor do texto do título no formato de código hexadecimal. O valor padrão é FFFFFFFF (branco).
Código hexadecimal da cor do texto da descrição	Cor do texto de descrição no formato de código hexadecimal. O valor padrão é FFFFFFFF (branco).
Alinhamento	Alinhamento do conteúdo da faixa dentro do widget. As opções disponíveis são: • Esquerda • Centro O alinhamento padrão é Centro. **Nota:** Se você selecionar Nenhum, o alinhamento será definido como Esquerda.
Mostrar barra de pesquisa	Opção para exibir a barra de pesquisa no widget Faixa do portal para pesquisar 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.

Campos de apresentação no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
	Nota: Você pode habilitar a Pesquisa com IA para um widget de faixa para obter resultados rápidos. Para obter mais informações, consulte Enable and configure AI Search in Service Portal .
Mostrar botão primário	Opção para exibir o botão primário no widget Faixa do portal.
Rótulo do botão primário	Rótulo do botão primário.

URL do botão primário	O URL que abre uma página da Web interna ou uma página de portal na mesma guia e uma página externa ou um portal em uma nova guia. Os dois tipos de URLs primários são:
	• URL absoluto: O URL completo, incluindo seu protocolo (http ou https). Por exemplo:
	`https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
	• URL relativa: Uma URL que inclui somente o caminho que vem após o domínio. Por exemplo:
	`scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

Mostrar botão secundário	Opção para exibir um botão secundário no widget de faixa.
Rótulo do botão secundário	Rótulo de um botão secundário.

URL do botão secundário	O URL que abre uma página da Web interna ou uma página de portal na mesma guia e uma página externa ou um portal em uma nova guia. Os dois tipos de URLs secundários são:
	• URL absoluto: O URL completo, incluindo seu protocolo (http ou https). Por exemplo:
	`https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
	• URL relativa: Uma URL que inclui somente o caminho que vem após o domínio. Por exemplo:
	`scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

Texto de espaço reservado de pesquisa	Texto de espaço reservado para a opção de pesquisa. O texto padrão é Pesquisar artigos e itens de solicitação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Script de condição de botões	Script para mostrar ou ocultar o botão primário ou secundário. Você pode usar o ponto de extensão com script para implementar o script de condição. Por padrão, o novo script exibe ambos os botões e não inclui nenhuma condição. Para obter mais informações, consulte Forneça botões de link da página da web para exibir no widget Faixa do portal.
Espaço reservado para widget	Opção para incorporar um widget adicional no widget Faixa do portal. Você pode incluir somente widgets da tabela Widgets [sp_widget].
Esquema de opção de widget	Define os parâmetros do widget que você deseja adicionar. Para obter mais informações, consulte Adicione um widget no widget Faixa do portal.

Tópicos relacionados

- Widget Banner do portal
- Adicione e configure o widget Faixa do portal
- Forneça botões de link da página da web para exibir no widget Faixa do portal
- Adicione um widget no widget Faixa do portal

Formulário de opções de instância do widget Carrossel da faixa do portal

As opções de instância permitem que você configure o widget Carrossel de faixa do portal em uma página do portal.

Campos de dados no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Slides	As imagens a serem exibidas no widget escolhidas a partir de um conjunto de slides predefinidos ou slides que você criou. Para obter mais informações, consulte Crie um slide para o widget Carrossel de faixa do portal.

Campos de apresentação no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Cor do título	Cor do título de todos os slides do carrossel no formato de código hexadecimal. O valor padrão é FFFFFFFF (branco).
Alinhamento	O alinhamento do conteúdo dentro do widget para todos os slides do carrossel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 apresentação no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
	As opções disponíveis são: • Esquerda • Centro O alinhamento padrão é Esquerda. **Nota:** Se você selecionar Nenhum, o alinhamento será definido como Esquerda.

Tópicos relacionados

- Widget Carrossel da faixa do portal
- Adicione e configure o widget Carrossel de faixa do portal
- Crie um slide para o widget Carrossel de faixa do portal

Formulário de opções de instância do widget Cartões de caso do portal

As opções de instância permitem que você configure o widget Cartões de caso do portal em uma página do portal.

Campos de dados no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Tabela de casos	Tabela da qual os registros mostrados como cartões de caso no widget são selecionados. Por padrão, este campo é definido como a tabela Cases [sn_customerservice_case] e a tabela estendida é Complaint Case [sn_complaint_case].
Consulta	Consulta para filtrar os registros de caso. A consulta padrão mostra casos que estão aguardando informações ou foram resolvidos. **Nota:** Se nenhuma consulta for fornecida, todos os registros de caso serão exibidos no widget. Para obter mais informações, consulte Generate an encoded query string through a filter .
Classificar por	Campo na tabela Casos [sn_customerservice_case] que determina o campo pelo qual os casos são classificados quando exibidos no widget. O valor padrão é Atualização pela última vez.
Ordem de classificação	A ordem em que os casos aparecem no widget. As opções disponíveis 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.

Campos de dados no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
	• z até a • a até z A ordem de classificação padrão é z a a. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, a ordem será definida como z a a.

Campos de apresentação no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título obrigatório de um widget de cartões de caso do portal. O texto padrão é Rastrear atualizações de caso .
Descrição	Legenda que aparece abaixo do título.

Campos de comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Máximo de casos a serem exibidos	Número de casos a serem exibidos por padrão no widget. O valor padrão é 10.
Título do cartão	Título obrigatório do widget Cartões de caso.
Cor de realce do estado	Cor do plano de fundo e do texto para os diferentes estados de um caso no formato de código hexadecimal.
Estilo de exibição do cartão	Estilo de exibição para um cartão de caso dentro do widget. As opções disponíveis são: • Mostrar campos de caso • Mostrar atividade mais recente • Somente título O estilo de exibição padrão é Mostrar a atividade mais recente **Nota:** Se você selecionar Nenhum, o estilo de exibição será definido como Mostrar atividade mais recente.
Selecione Campos de Caso	Exiba campos de caso para um cartão de caso no widget, que são escolhidos de um conjunto de campos predefinidos na tabela Casos [sn_customerservice_case]. Você pode mostrar no máximo três campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
	Este campo está disponível somente quando **Mostrar campos de caso** selecionado de **Estilo de exibição do cartão** .
Página de exibição do caso	A página do portal que exibe os detalhes de um registro de caso quando o cartão de caso é acessado. Por padrão, este campo é definido como a página Caso (csm_ticket).
Exibir todas as páginas	Opção para exibir todos os casos quando **Exibir tudo** é acessado no widget. . **Exibir tudo** A opção no widget Cartões de caso do portal é exibida nas seguintes condições: • O número de casos resultantes da consulta fornecida no **Consulta** o campo é maior do que o valor definido em **Máximo de casos a serem exibidos** campo • Uma página foi selecionada de um conjunto de conjuntos predefinidos de páginas
Ocultar Widget de Caso Vazio	Opção para ocultar o widget quando não houver registros disponíveis para exibição. Se esta opção não estiver selecionada, um widget vazio mostrará o texto definido em **Texto de estado vazio** opção.
Texto de estado vazio	O texto exibido no widget quando **Ocultar Widget de Caso Vazio** não está selecionado e o widget não tem registros para exibir. O texto padrão é Nenhuma atualização no momento .

Tópicos relacionados

Widget Cartões de caso do portal

Adicione e configure o widget Cartões de caso do portal

Exiba os valores inteiros de todos os estados de caso

Formulário de opções de instância do widget Links rápidos do portal

As opções de instância permitem que você configure o widget Links rápidos do portal em uma página do portal.

Campos de apresentação no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título obrigatório de um widget de Links rápidos do portal. O texto padrão é Links rápidos .
Mostrar carrossel	Opção para alternar entre a exibição em carrossel e a exibição em grade.
Links rápidos	Tabela da qual os itens do catálogo, artigos de conhecimento ou URL são mostrados como links rápidos no widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 apresentação no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
	Por padrão, este campo é definido como a tabela Links rápidos [sn_ex_sp_quick_link]. Você também pode criar um link rápido e adicioná-lo à tabela Links rápidos [sn_ex_sp_quick_link]. Para obter mais informações, consulte Create a quick link . Você pode exibir campos de título, descrição resumida, imagem de fundo e ícone no cartão no widget. A seguir estão os campos da tabela • Tipo de conteúdo: As opções são: artigo, item do catálogo, link externo e página • Conteúdo: Selecione o conteúdo • Nome do link rápido • Título: Exibido como um título do cartão de link rápido • Descrição resumida: Exibe como descrição do cartão de link rápido • Imagem de fundo: Exibida como cartão de link rápido em miniatura quando o estilo de exibição do cartão é miniatura • Ícone: Exibido como um ícone no cartão de link rápido quando o estilo de exibição do cartão é ícone na parte superior ou à esquerda

Campos de comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Estilo de exibição de cartão	Exiba o estilo de um bloco de cartão no widget. As opções disponíveis são: • Miniatura • Ícone na parte superior • Ícone à esquerda • Texto simples • Lado a lado O estilo de exibição padrão é Miniatura. **Nota:** Se você selecionar Nenhum, o estilo será definido como Miniatura.

Tópicos relacionados

Widget Links rápidos do portal

Adicione e configure o widget Links rápidos do portal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 opções de instância do widget Links rápidos de conhecimento do portal

As opções de instância permitem que você configure o widget Links rápidos de conhecimento do portal em uma página do portal.

Campos de dados no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Tabela de conhecimento	Tabela da qual os registros mostrados como um cartão no widget são selecionados. Por padrão, este campo é definido como a tabela Conhecimento [kb_knowledge].
Artigos de exibição	Exibe artigos de conhecimento da base de conhecimento associada. As opções disponíveis são: • Seleção manual: Exibe artigos de conhecimento escolhidos no **Selecionar Artigos Manualmente** campo. • Consulta dinâmica: Exibe artigos de conhecimento que atendem à condição de uma consulta na tabela Conhecimento [kb_knowledge] definida em **Consulta dinâmica** campo. Se nenhuma consulta for fornecida, todos os artigos de conhecimento serão exibidos no widget. Para obter mais informações, consulteGenerate an encoded query string through a filter • Baseado em critérios: Exibe o artigo de conhecimento com base nos critérios Mais exibido, Mais útil e Em destaque. Os critérios são determinados pelo **Exibir** Campo na tabela Conhecimento [kb_knowledge]. A seleção padrão é baseada em critérios. **Nota:** Se você selecionar Nenhum, a seleção será definida como Baseada em critérios.
Selecionar Artigos Manualmente	Os artigos da base de conhecimento a serem exibidos no widget que são escolhidos manualmente em um conjunto de artigos predefinidos associados ao portal usando o ID da base de conhecimento do artigo. Este campo se aplica somente quando **Selecionar manualmente** selecionado de **Artigos de exibição** .
Consulta dinâmica	Consulta para filtrar os registros a serem exibidos no widget
Baseado em critérios	Exibe artigos no widget com base nos critérios selecionados. As opções disponíveis são: • Mais visualizadas • Mais útil • Em destaque Este campo se aplica somente quando **Baseado em critérios** selecionado de **Exibir artigos** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 dados no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
	Nota: Se você selecionar Nenhum, os critérios serão definidos como Mais exibidos.
Classificar por	Determina o campo na tabela Conhecimento [kb_knowledge] pelo qual os links rápidos são classificados e exibidos no widget. O valor padrão é Contagem de exibições. Este campo se aplica somente quando **Selecionar manualmente** ou **Consulta dinâmica** selecionado de **Exibir artigos** .
Ordem de classificação	A ordem em que os artigos de conhecimento aparecem no widget. Por padrão, a ordem é de z a a. As opções disponíveis são: • z até a • a até z Este campo se aplica somente quando **Selecionar manualmente** ou **Consulta dinâmica** selecionado de **Exibir artigos** . **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, a ordem será definida como z a a.

Campos de apresentação no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título obrigatório de um widget Links rápidos de conhecimento do portal. O texto padrão é Links rápidos do artigo .

Campos de comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Mostrar carrossel	Opção para alternar entre a exibição em carrossel e a exibição em grade.
Máximo de links rápidos a serem exibidos	Número de links rápidos de artigos de conhecimento a serem exibidos por padrão no widget. **Nota:** O valor padrão é 10.
Glifo	Glifo a ser exibido em todos os cartões escolhidos de um conjunto de glifos predefinidos.
Mostrar autor	Opção para exibir o nome do autor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Mostrar Contagem de Visualizações	Opção para exibir o número total de exibições de um artigo.
Mostrar última atualização	Opção para exibir a data das últimas mudanças feitas em um artigo.
Mostrar classificação	Opção para exibir a classificação recebida em um artigo. A aparência da classificação por estrelas é definida por (*glide.knowman.show_star_rating*propriedade do sistema).
Página de exibição do artigo	A página do artigo que é aberta quando o cartão do artigo é acessado. Por padrão, este campo é definido como a página Exibição de artigo de conhecimento (kb_article_view).

Tópicos relacionados

Widget Links rápidos de conhecimento do portal

Adicione e configure o widget Links rápidos de conhecimento do portal

Formulário de opções de instância do widget Links rápidos do catálogo do portal

As opções de instância permitem que você configure o widget Links rápidos do catálogo do portal em uma página do portal.

Campos de dados no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Tabela de itens do catálogo	Tabela da qual os registros mostrados como um cartão no widget são selecionados. Por padrão, este campo é definido como a tabela Item [sc_cat_item)].
Exibir itens do catálogo	Exibe itens do catálogo de acordo com a seleção. As opções disponíveis são: • Selecionar manualmente • Consulta dinâmica A seleção padrão é Consulta dinâmica. **Nota:** Se você selecionar Nenhum, a seleção será definida como Consulta dinâmica.
Selecionar itens do catálogo manualmente	Os itens do catálogo a serem exibidos no widget escolhido manualmente em um conjunto de itens do catálogo predefinidos associados ao portal. Este campo se aplica somente quando **Selecionar manualmente** selecionado de **Artigos de exibição** .
Consulta dinâmica	Consulta para filtrar registros do catálogo a serem exibidos no widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 dados no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
	Por padrão, este campo é definido como a tabela Itens do catálogo de serviços [sc_cat_item]. Este campo se aplica somente quando **Consulta dinâmica** selecionado de **Exibir artigos** .
Classificar por	Campo na tabela Itens do catálogo de serviços [sc_cat_item] que determina o campo pelo qual os registros são classificados e exibidos no widget. Este campo se aplica somente quando **Selecionar manualmente** ou **Consulta dinâmica** selecionado de **Exibir artigos** .
Ordem de classificação	A ordem em que os itens do catálogo aparecem em um widget. A ordem de classificação padrão é Z a A.

Campos de apresentação no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título obrigatório de um widget Links rápidos do Catálogo do portal. O texto padrão é Links rápidos do catálogo .

Campos de comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Mostrar carrossel	Opção para alternar entre a exibição em carrossel e a exibição em grade.
Máximo de links rápidos a serem exibidos	Número de itens do catálogo a serem exibidos por padrão no widget. O valor padrão é 10.
Estilo de exibição de cartão	O estilo de exibição de um cartão no widget. As opções disponíveis são: • Miniatura • Ícone na parte superior • Ícone à esquerda • Texto simples • Somente título O estilo de exibição padrão é Miniatura. **Nota:** Se você selecionar Nenhum, o estilo de exibição será definido como Miniatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Página Item do catálogo	A página Item do catálogo que é aberta quando o item do catálogo é acessado. Por padrão, este campo é definido como a página Itens do catálogo de serviços [sc_cat_item].

Tópicos relacionados

Widget Links rápidos do catálogo do portal

Adicione e configure o widget Links rápidos do Catálogo do portal

Formulário de opções de instância do widget Lista de dados do portal

As opções de instância permitem que você configure o widget Lista de dados do portal em uma página do portal.

Campos de dados no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Dados	Define a configuração de diferentes categorias na navegação no widget.
Lista de dados dinâmicos	Opção para exibir registros dinamicamente com base na configuração fornecida no parâmetro de uma URL de página do portal. **Nota:** • A configuração permite que o administrador exiba registros de qualquer tabela aprovando os seguintes parâmetros de URL: Tabela, filtro, ordem de classificação, exibição e página de exibição de destino. • . **Lista de dados dinâmicos** Está selecionado, a configuração JSON em **Dados** o campo não está disponível.

Campos de apresentação no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Título de categorias	Título obrigatório para todas as categorias. O texto padrão é Categorias .

Campos de comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Layout	Tipo de layout dos registros de caso e seus detalhes exibidos no widget. As opções disponíveis são: • Exibição de lista (para desktop e celular) • Exibição de cartão (para desktop e celular) • Exibição de lista (para desktop) e exibição de cartão (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.

Campos de comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
	Nota: Se você selecionar Nenhum, o layout será definido como Exibição de lista (para desktop) e Exibição de cartão (para celular). A configuração padrão é Exibição de lista (para desktop) e Exibição de cartão (para celular).
Número de registros por página (Desktop)	O número de casos a serem exibidos por padrão no widget na área de trabalho. O valor padrão é 20. O valor máximo é 1000.
Número de registros por página (dispositivo móvel)	O número de casos a serem exibidos por padrão no widget em um dispositivo móvel. O valor padrão é 8.
Mostrar pesquisa	Opção para exibir um campo de pesquisa no widget.
Mostrar ações de exportação	Opção para habilitar a exportação de registros nos formatos PDF, Excel e CSV.
Script de condição de categorias	Script para mostrar ou ocultar a categoria da lista de dados no widget. Para obter mais informações, consulte Ocultar ou mostrar categorias no widget Lista de dados. O script padrão é `DataListCategoryConditionScript`.

Tópicos relacionados

- Widget Lista de dados do portal
- Adicione e configure o widget Lista de dados do portal
- Ocultar ou mostrar categorias no widget Lista de dados

[store-future: BEGIN review]

Formulário de opções de instância do widget Lista avançada de dados do portal

As opções de instância permitem que você configure o widget Lista avançada de dados do portal em uma página do portal.

Campos de dados no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Tabela	O nome da tabela exibido para a lista. O valor padrão é [sn_customerservice_case].
Filtrar	Filtros de consulta corrigidos para refinar a lista. Por exemplo, para Tabela [sn_customerservice_case], um filtro pode ser semelhante verdadeiro: prioridade 1. Esses filtros não podem ser modificados.
Aninhar por	Coluna usada para definir a hierarquia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de dados no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
	Se esta propriedade não estiver definida, a lista será exibida como uma lista simples. **Nota:** O comportamento de carregamento das hierarquias depende de a coluna aninhar por estar incluída no filtro. • **Aninhar por** Coluna no filtro: As hierarquias são expandidas no carregamento inicial. • **Aninhar por** Coluna fora do Filtro: As hierarquias são recolhidas no carregamento para uma exibição mais compacta. Para manter a lista compacta por padrão, adicione a mesma coluna usada em **Aninhar por** para o filtro. Por exemplo: Se **Aninhar por** A coluna é Produto vendido primário, adicione `Parent_sold_product é NULL` para o filtro.
Exibição em lista	Seleção de colunas pré-configuradas conforme definido na tabela de exibição de IU [sys_ui_view].

Campos de apresentação no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título da lista. O título da lista padrão é o nome da tabela.

Campos de comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Mostrar pesquisa	Opção para mostrar ou ocultar a caixa de pesquisa acima da lista. A pesquisa funciona somente em tabelas indexadas. Tabelas não indexadas não retornam resultados.
Mostrar filtro de coluna	Opção para mostrar filtragem no nível da coluna.
Mostrar ações	Opção para mostrar ou ocultar os botões de ação.
Configuração de ação	Selecione para exibir ações declarativas mapeadas para a configuração. Esta opção aparece somente quando **Mostrar ações** a opção está selecionada.
Habilitar edição rápida	Opção para permitir que usuários com permissão editem os 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.

Campos de comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Habilitar edição de célula	Opção para habilitar a edição em linha de células.
Exibir contagem de registros secundários	Opção para mostrar ou ocultar a contagem de registros em um primário. Esta opção aparece somente quando **Aninhar por** está selecionada no campo de dados.
Registros secundários por carregamento	Define o número de itens secundários obtidos de uma linha primária. O valor padrão é 10. O valor máximo é 100. Esta opção aparece somente quando **Aninhar por** está selecionada no campo de dados.
Número de registros por página	O número total de linhas a serem exibidas no widget na área de trabalho. O valor padrão é 20. O valor máximo é 100.
Página de exibição de registro	A página de detalhes do registro exibida ao selecionar um registro.

Tópicos relacionados

Configure o widget Lista avançada de dados do portal

Widget Lista avançada de dados do portal

[End]

Formulário de opções de instância do widget de perguntas frequentes do portal

As opções de instância permitem que você configure o widget Perguntas frequentes do portal em uma página do portal.

Campos de dados no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Tabela	Tabela da qual os registros mostrados como perguntas frequentes (perguntas frequentes) no widget são selecionados. Por padrão, este campo é definido como a tabela Conhecimento [kb_knowledge].
Campo de pergunta	O campo da tabela definida em **Tabela** campo que contém as perguntas. Registros com um campo de pergunta vazio não são exibidos no widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 dados no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Campo de Resposta	O campo da tabela definida em **Tabela** campo que contém a resposta. Registros com um campo de resposta vazio não são exibidos no widget.
Consulta	Consulta para filtrar perguntas frequentes. Se este campo estiver vazio, o widget exibirá todas as Perguntas frequentes. Você pode incluir campos da tabela fornecida somente na consulta de filtro codificado. Para obter mais informações, consulte Generate an encoded query string through a filter .
Classificar por	Campo na tabela Conhecimento [kb_knowledge] que determina o campo pelo qual as perguntas frequentes são classificadas e exibidas no widget. Por padrão, o campo é definido como Contagem de exibições.
Ordem de classificação	A ordem das perguntas frequentes na página de resultado da pesquisa no widget. As opções disponíveis são: • z até a • a até z A ordem padrão é z para a. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, a ordem será definida como z a a.

Campos de apresentação no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título obrigatório de um widget de Perguntas frequentes do portal. O texto padrão é Perguntas frequentes .

Campos de comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Pesquisa de exibição	Opção para exibir um campo de Pesquisa no widget.
Texto de espaço reservado da barra de pesquisa	Texto de espaço reservado para o rótulo do campo de pesquisa. O texto padrão é Pesquisar perguntas frequentes .
Página de exibição de perguntas frequentes	A página do artigo que é aberta quando **Leia mais** a opção é selecionada pelo usuário. Por padrão, este campo é definido como kb_article_view.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Perguntas frequentes por página	O número de perguntas frequentes a serem exibidas por padrão no widget. O valor padrão é definido como 5.
Procurar opções	As opções de filtro que aparecem no widget e podem ser selecionadas pelo usuário. As opções disponíveis são: • Categoria de conhecimento • Produtos relacionados A opção padrão é Categoria de conhecimento. **Nota:** Se você selecionar Nenhum, a opção de filtro será definida como Categoria de conhecimento.
Mostrar Leia mais	Exibe todo o conteúdo de um artigo quando a FAQ relacionada é acessada no widget. As opções disponíveis são: • Sempre: Exiba o. **Mostrar Leia mais** opção em um widget para conteúdo de visualização completo e incompleto • Excede a visualização: Exiba o. **Mostrar Leia mais** opção somente quando o conteúdo do artigo excede o limite de visualização no widget A opção padrão é Exceder visualização. **Nota:** Se você selecionar Nenhum, a opção de filtro será definida como Categoria de conhecimento.

Tópicos relacionados

Widget de Perguntas frequentes do portal

Adicione e configure o widget Perguntas frequentes do Portal

Formulário de opções de instância do widget Objeto do portal

As opções de instância permitem que você configure o widget Objeto do portal em uma página do portal.

Campos de dados no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Tabela	Tabela da qual os campos do registro selecionado são mostrados como cartões no widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 dados no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
	A tabela padrão é a tabela Ativo [alm_asset].
Registro	O identificador do sistema (sys_id) do registro da tabela especificada. O sys_id padrão é 00a96c0d3790200044e0bfc8bcbe5dc3. **Nota:** Observação: • Se este campo estiver vazio, o widget exibirá informações com base no parâmetro sys_id fornecido no URL da página da web do portal. `https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>` • Se o sys_id for fornecido no URL da página da web do portal e no **Registro**, o widget exibe informações com base em **Registro** valor do campo. • O sys_id de um registro deve ser obtido da tabela especificada em **Tabela** campo.

Campos de comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Título do cartão	Campos do registro selecionado da tabela especificada a serem exibidos como o título do cartão no widget. **Nota:** Você pode selecionar até três campos da tabela definida. Eles serão combinados para formar um título para cada registro exibido no widget. Por exemplo, se você combinar os campos Etiqueta do ativo, Categoria do modelo e Nome de exibição de um registro da tabela especificada, o título do cartão será "Computador P1000479 Apple MacBook Pro 15".
Campo de imagem	O nome do campo do registro selecionado que contém uma imagem a ser exibida como uma imagem no cartão.
Estilo de imagem	O estilo de exibição de uma imagem dentro do widget. As opções disponíveis são: • Miniatura • Avatar O estilo de exibição padrão é Miniatura.
Campos de exibição de resumo (Desktop)	Campos da tabela especificada cujo nome e valor são exibidos como pares de valor de campo no cartão na exibição da área 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.

Campos de comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Campos de exibição de resumo (dispositivo móvel)	Campos da tabela especificada cujo nome e valor são exibidos como pares de valor de campo no cartão na exibição móvel.
Exibição de detalhes	Pares de valor de campo e seções da tabela especificada a serem exibidos quando **Exibir tudo** está selecionada no cartão.
Ações	As ações a serem exibidas no cartão, que são escolhidas de um conjunto de ações predefinidas. O campo de título da tabela especificada é usado como o nome de exibição das ações. **Nota:** • Se você selecionar várias ações, o rótulo do botão será exibido **Ações** . • Se uma ação for selecionada, o botão Ações exibirá o nome dessa ação. • Se nenhuma ação for selecionada, o botão Ações não será exibido no cartão.
Habilitar Definições de serviço	Opção para exibir as definições de serviço associadas ao registro em **Ações** . Para obter detalhes, consulte Definições do serviço.
Habilitar edição de registro	Quando habilitado, os usuários com permissões de edição veem **Editar detalhes** Como uma das ações. Ao selecionar TI, os usuários são navegados para uma página de formulário com a exibição padrão para editar os detalhes do registro.

Formulário de opções de instância do widget de tópico de taxonomia do portal

As opções de instância permitem que você configure o widget de tópico de taxonomia do portal em uma página do portal.

Campos de apresentação no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título obrigatório de um widget de tópico de taxonomia do portal. O texto padrão é Pesquisar tópicos .
Descrição	Legenda necessária que aparece abaixo do título. O texto padrão é Navegue pelos tópicos para explorar nossos serviços e recursos .

Campos de comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Máximo de cartões de tópico a serem exibidos	Número de cartões de tópico a serem exibidos por padrão no widget. O valor padrão é 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.

Campos de comportamento no formulário Instância

Opções de instância	Descrição
Ícone de exibição para tópicos	Opção para exibir um ícone para os tópicos de taxonomia. Por padrão, o cartão exibe um ícone para cartões de tópico.
Exibir descrição do tópico	Opção para exibir a descrição do tópico.
Rótulo de botão	Nome do **Exibir tudo** botão. O texto padrão é Exibir tudo .
Navegar na página de taxonomia	O ID da página de uma página do portal que é aberta quando um cartão de tópico é acessado no widget Taxonomia de navegação no portal.

Parâmetro JSON em Widgets do portal configuráveis

Parâmetro JSON em Widgets do portal configuráveis

Parâmetros JSON do widget Faixa do portal

Os parâmetros JSON definem aspectos do widget Links rápidos do portal no widget Faixa do portal.

Nota:
Essas informações presumem que você esteja familiarizado com o formato de código JSON.

Parâmetros JSON

Parâmetro	Descrição
widget_title	Título obrigatório do widget. O texto padrão é Links rápidos .
card_display_style	O estilo de um bloco de cartão para links rápidos dentro do widget Faixa do portal. As opções disponíveis são: • Miniatura • Ícone na parte superior • Ícone à esquerda • Somente título e descrição • Somente título O estilo de exibição padrão é Miniatura. **Nota:** Se você selecionar Nenhum, o estilo será definido como Miniatura.
show_carrossel	Opção para alternar entre a exibição em carrossel e a exibição em grade.
quick_links	Nome do campo na seção de apresentação. O texto padrão é Links rápidos .

Parâmetros JSON do widget da Lista de dados do portal

Os parâmetros JSON definem aspectos do widget da lista de dados do portal na página do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Essas informações presumem que você esteja familiarizado com o formato de código JSON.

Parâmetros JSON

Parâmetro	Descrição
categorias	Cada categoria exibe um conjunto de registros da tabela Caso de exibição de caso do cliente [sn_customerservice_case] que atende aos critérios de filtro. Para cada categoria, você pode escolher entre as guias de filtro predefinidas pre_defined_filters e run_time_filters, definir as colunas para a exibição de lista e determinar os campos a serem mostrados na exibição de cartão.
ID	Um identificador exclusivo que permite que o script de condição de categorias determine se deve mostrar ou ocultar categorias no widget.
rótulo	Nome da categoria que aparece no painel de navegação. Se um rótulo não for inserido, a categoria não será exibida.
tabela	A tabela da qual os registros são mostrados no widget quando uma categoria é selecionada. Por padrão, este campo é definido como a tabela Caso [sn_customerservice_case].
list_view	O nome da exibição que define a lista de colunas ou campos a serem exibidos no widget. Para obter mais informações sobre essas exibições, consulte Create and delete views . Se nenhum valor for fornecido, todas as colunas serão mostradas.
card_view_primary_column	Um campo da tabela definida a ser exibido na primeira coluna de um cartão. Por exemplo, você pode mostrar o número do caso na primeira coluna.
card_view_secondary_column	Um campo da tabela definida a ser exibido na segunda coluna de um cartão. Por exemplo, você pode mostrar uma descrição resumida do registro do caso. Este parâmetro é opcional.
card_view_additional_columns":"column1|column2|column3|column4	Pares de campos da tabela definida a serem exibidos como colunas adicionais de um cartão. Você pode adicionar no máximo quatro colunas adicionais. Este parâmetro é opcional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros JSON

Parâmetro	Descrição
"active":"true"	Consulta para filtrar os registros exibidos na categoria. Se nenhum valor for fornecido, todos os registros serão exibidos.
:"gliph_name":"gliph_name"	O glifo a ser exibido à esquerda do rótulo da categoria no painel de navegação. O nome do glifo fornecido deve ser da biblioteca font-awesome, que pode ser acessada no seguinte URL: https://fontawesome.com/versions/icons A versão atualmente compatível da biblioteca font-awesome é v4. 1 . Se você usar um nome de glifo de uma versão diferente, a imagem não aparecerá corretamente. **Nota:** Se um glifo e uma imagem forem definidos, a imagem será exibida. Este parâmetro é opcional.
"image_name":"file_img"	Uma imagem a ser exibida à esquerda da categoria. O nome da imagem deve ser selecionado na tabela Imagens [db_image]. **Nota:** Se um glifo e uma imagem forem definidos, a imagem será exibida. Este parâmetro é opcional.
record_view_page	. Portal de serviçosque é exibido a página com detalhes de qualquer registro acessado no widget. Este parâmetro é opcional. Por padrão, este campo é definido como o caso (csm_ticket) página .
pre_defined_filters "Filter_name":"valor",	Exiba os casos que estão no estado Novo, Encerrado, Aberto ou Aguardando Informações em selecionado categoria. Esses filtros aparecem como guias no widget. Somente casos abertos e encerrados são incluídos por padrão no código JSON . Os valores disponíveis são: • Filter_name: Nome da guia de filtro • Nome do estado do caso, como Novo, Encerrado, Aberto ou Aguardando informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros JSON

Parâmetro	Descrição
	Este parâmetro é opcional.
run_time_filters	Exibe a coluna e seus campos da tabela definida como filtros de tempo de execução em uma lista suspensa. Esses filtros de tempo de execução filtram os registros de caso exibidos no widget com base em diferentes campos da tabela definida. Por exemplo, você pode exibir Prioridade como uma coluna e Estado, Contato ou Atualizado como campos. Se os valores dos filtros de tempo de execução não forem fornecidos nos parâmetros column e selection_type, o ícone de filtro não aparecerá para a categoria. Este parâmetro é opcional.
selection_type	Exiba o tipo de seleção. As opções disponíveis são: • Seleção única: Seleção única para a coluna de filtro • Seleção múltipla: Vários valores de seleção para as colunas de filtro
valores "valor":"4"	Valores da tabela definida para o parâmetro de coluna. Os valores disponíveis são: • Nome: Nome de um valor • Valor: Valor inteiro de um campo
"intervalos": Rótulo":"Mês passado", "query":"<Range condition>",	Usado para filtrar os registros usando uma consulta definida no rótulo e nos parâmetros de consulta. Por exemplo, você pode exibir registros de caso que foram atualizados no último mês, nos últimos 3 meses ou nos últimos 6 meses. A configuração do intervalo é: • Nome: Nome da opção de filtro • Consulta: Consulta que define um conjunto de valores agrupados em um rótulo Este parâmetro é opcional.

Parâmetros JSON do widget de rodapé do portal

Use os parâmetros JSON para definir aspectos do widget Rodapé do portal na página do portal.

Nota:
Essas informações presumem que você esteja familiarizado com o formato de código JSON.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros JSON

Parâmetro	Descrição
org_info	O nome e o endereço da empresa a serem exibidos no rodapé do portal.
direitos autorais	Informações de direitos autorais a serem exibidas no rodapé do portal. Você pode exibir o símbolo de direitos autorais, o ano dos direitos autorais e o nome do titular dos direitos autorais ou da organização no rodapé.
logo_img_name	A imagem que pode ser exibida como um logotipo no rodapé. O nome da imagem deve ser acessado na tabela Imagens [db_image].
sitemap_links_menu_sys_id	O identificador do sistema (sys_id) do registro do menu é usado para exibir links do mapa do site no Portal Polaris Widget de rodapé. Você pode criar um registro de menu e mapeá-lo para os links do mapa do site, incluindo seu sys_id no código JSON. Para obter mais informações sobre como criar um registro de menu, consulte Menu Item form . [store-future: BEGIN review]O sys_id padrão é c23e78a7773121107b89a0e89e5a9984.[End]
footer_links_menu_sys_id	O identificador do sistema (sys_id) do registro de menu é usado para exibir links de rodapé no Portal Polaris Widget de rodapé. Você pode criar um registro de menu e mapeá-lo para os links do rodapé incluindo seu sys_id no código JSON. Para obter mais informações sobre como criar um registro de menu, consulte Menu Item form . [store-future: BEGIN review]O sys_id padrão é 57bd74a7773121107b89a0e89e5a9928.[End]
social_links_menu_sys_id	O identificador do sistema (sys_id) do registro do menu é usado para exibir links sociais no Portal Polaris Widget de rodapé. Você pode criar um registro de menu e mapeá-lo para os links sociais incluindo seu sys_id no código JSON. Para obter mais informações sobre como criar um registro de menu, consulte Menu Item form . [store-future: BEGIN review]O sys_id padrão é b95c7867773121107b89a0e89e5a996b.[End]

Parâmetros de script para a opção de pesquisa no widget Faixa do portal

Descrição dos parâmetros JSON para a opção de pesquisa no widget Faixa do portal.

Parâmetro JSON e descrição

Parâmetro	Descrição
Título	Texto a ser exibido no campo de pesquisa antes que um usuário comece a digitar.
Tamanho	Determina o tamanho da fonte e a altura do widget. Os valores permitidos são xs, sm, md e lg.
Cor	Cor do botão de pesquisa fornecida no código hexadecimal. O valor padrão é FFFFFFFF (branco).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cor de realce padrão para diferentes estados de caso

Valores padrão para o plano de fundo e a cor do texto para todos os estados de caso no widget Cartões de caso do portal.

Cor de fundo padrão para todos os estados de caso

Nome do estado	Valor padrão	Cor
Novo(a)	CBE9FC	Azul claro
Aberto	D1D2EE	Roxo claro
Aguardando Informações	FBF7BF	Amarelo claro
Resolvido	D2EABC	Celadon verde
Encerrado	C2C4CA	Cinza
Cancelado	FFCCD2	Rosa salmão

Referência de cliente, consumidor e portal de negócios

Os tópicos de referência do cliente, consumidor e portal de negócios fornecem informações adicionais sobre campos de formulário, funções do usuário e outros.

Funções do usuário do Portal de negócios

Diferentes funções permitem que os clientes criem e editem casos e gerenciem usuários no Portal de negócios.

Funções do usuário do Portal de negócios

Função do usuário	O que este usuário pode fazer no Portal de negócios
Cliente [sn_customerservice.customer]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Exiba uma lista de casos criados por este usuário. • Editar casos criados por este usuário. • PESQUISE informações.
Gerente de caso do cliente [sn_customerservice.customer_case_manager]	• Crie um caso para a conta deste usuário e para contas secundárias. • Exiba uma lista de casos criados por este usuário e exiba casos de contas secundárias. • Edite casos criados por este usuário e edite casos para contas secundárias. • PESQUISE informações. • Crie um caso em nome de outro contato nesta conta. • Exiba uma lista de casos pertencentes a esta conta. • Edite casos pertencentes à 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.

Funções do usuário do Portal de negócios

Função do usuário	O que este usuário pode fazer no Portal de negócios
	Nota: A função de gerente de caso do cliente não é adicionada automaticamente ao **sn_customerservice.contact_role_assignment** propriedade do sistema. Para expor esta função aos administradores de clientes e parceiros, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades** e adicione-o a esta propriedade.
Administrador do cliente [sn_customerservice.customer_admin]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Crie um caso em nome de outro contato para esta conta. • Exiba uma lista de casos pertencentes a esta conta. • Editar casos pertencentes a esta conta. • PESQUISE informações. • Gerenciar usuários desta conta.
Parceiro [sn_customerservice.partner]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Crie um caso em nome de contas de cliente. • Exiba uma lista de casos pertencentes a este usuário. • Editar casos pertencentes a este usuário. • PESQUISE informações.
Administrador do parceiro [sn_customerservice.partner_admin]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Crie um caso em nome de contas de cliente. • Exiba uma lista de casos pertencentes a esta conta e às contas do cliente. • Edite casos pertencentes a esta conta e às contas do cliente. • Gerencie usuários para esta conta e para contas de cliente.

Formulário Pedidos do cliente

A tabela a seguir descreve os campos disponíveis no formulário Pedidos do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Pedidos do cliente

Campo	Descrição
Palavras-chave	Barra de pesquisa para filtrar pedidos de clientes usando palavras-chave como Número do pedido ou Nome.
Número	Identificador exclusivo para cada pedido de cliente.
Descrição resumida	Breve resumo do pedido.
Conta	Conta do cliente vinculada ao pedido.
Contato	Pessoa de contato principal do pedido.
Parceiro de canal	Parceiro de canal associado ao pedido do cliente.
Data do pedido	Data e hora em que o pedido foi criado.
Status	Status atual do pedido.

Funções de usuário do Portal de atendimento ao cliente

Várias funções diferentes permitem que os clientes criem e editem casos e gerenciem usuários no portal do cliente.

Funções de usuário do Portal de atendimento ao cliente

Função do usuário	O que este usuário pode fazer no Portal de atendimento ao cliente
Cliente [sn_customerservice.customer]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Exiba uma lista de casos criados por este usuário. • Editar casos criados por este usuário. • Exiba uma lista de ativos pertencentes à conta deste usuário. • PESQUISE informações.
Gerente de caso do cliente [sn_customerservice.customer_case_manager]	• Crie um caso para a conta deste usuário e para contas secundárias. • Exiba uma lista de casos criados por este usuário e exiba casos de contas secundárias. • Edite casos criados por este usuário e edite casos para contas secundárias. • Exiba uma lista de ativos pertencentes à conta deste usuário e a contas secundárias. • PESQUISE informações. • Crie um caso em nome de outro contato nesta conta. • Exiba uma lista de casos pertencentes a esta conta. • Edite casos pertencentes à 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.

Funções de usuário do Portal de atendimento ao cliente

Função do usuário	O que este usuário pode fazer no Portal de atendimento ao cliente
	Nota: A função de gerente de caso do cliente não é adicionada automaticamente ao **sn_customerservice.contact_role_assignment** propriedade do sistema. Para expor esta função aos administradores de clientes e parceiros, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades** e adicione-o a esta propriedade.
Administrador do cliente [sn_customerservice.customer_admin]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Crie um caso em nome de outro contato para esta conta. • Exiba uma lista de casos pertencentes a esta conta. • Editar casos pertencentes a esta conta. • Exibir uma lista de ativos que pertencem à conta deste usuário. • PESQUISE informações. • Gerenciar usuários desta conta.
Parceiro [sn_customerservice.partner]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Crie um caso em nome de contas de cliente. • Exiba uma lista de casos pertencentes a este usuário. • Editar casos pertencentes a este usuário. • Exibir uma lista de ativos que pertencem à conta deste usuário. • PESQUISE informações.
Administrador do parceiro [sn_customerservice.partner_admin]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Crie um caso em nome de contas de cliente. • Exiba uma lista de casos pertencentes a esta conta e às contas do cliente. • Exiba uma lista de ativos que pertencem a esta conta e às contas do cliente. • Edite casos pertencentes a esta conta e às contas do cliente. • Gerencie usuários para esta conta e para contas de 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.

Propriedades do Portal de atendimento ao consumidor

Propriedades que o administrador do sistema pode definir para limitar o número de produtos registrados por consumidor, o número de casos em aberto por consumidor e o número de anexos por registro de consumidor.

Propriedades do Portal de atendimento ao consumidor

Propriedade	Descrição
consumer_max_attachments_per_record	Máximo de itens anexáveis do consumidor por registro. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
consumer_max_new_cases_daily	Máximo de novos casos que um consumidor pode criar por dia. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 10 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
consumer_max_comments_per_case_daily	Máximo de comentários que um consumidor pode publicar por dia em um caso. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão** : 25 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
consumer_max_products	Máximo de produtos registrados por consumidor. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão** : 25 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
create_case.description.enable_html_editor	Habilitar o sinalizador para adicionar uma descrição usando o editor de HTML na página do formulário Criar caso. • **Tipo** : booliano • **Valor padrão** Verdadeiro para novos clientes e Falso para clientes de upgrade. • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **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.

Lista de casos do Atendimento ao cliente

A lista de casos exibe uma lista de casos de atendimento ao cliente do usuário atual.

Usuários com as funções sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager podem exibir a lista de casos no Customer Service Management aplicação. A exibição padrão da lista de casos inclui as seguintes colunas:

- **"Number" (Número)**
- **Descrição breve**
- **Contato**
- **Conta**
- **Canal**
- **Estado**
- **Prioridade**
- **Atribuído a**
- **Atualizado**
- **Relatório de Caso** (adicione uma coluna para acessar esta tabela, se necessário)

Clientes externos podem exibir uma lista de casos no portal do cliente.
Para usuários externos com as funções sn_customerservice.customer ou sn_customerservice.customer_admin, a lista de casos exibe um subconjunto de informações do caso, incluindo:

- **"Number" (Número)**
- **Descrição breve**
- **Produto**
- **Prioridade**
- **Estado**
- **Atualizado**

Para usuários externos com as funções sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin, o. **Conta** a coluna também é exibida.

Casos exibidos na lista de casos por função do usuário

Os casos incluídos na lista de casos são determinados pela função do usuário.

Interno e Externo para a Lista de Casos

Função do usuário	Casos incluídos na Lista de casos
Funções internas	
sn_customerservice.customer_admin	Todos os casos
sn_customerservice_manager	Todos os casos
sn_customerservice_agent	Todos os casos
Funções externas	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interno e Externo para a Lista de Casos

Função do usuário	Casos incluídos na Lista de casos
sn_customerservice.customer_admin	• Casos criados para a conta do administrador do cliente • Casos criados por contatos que têm um relacionamento de contato com a conta do administrador do cliente **Nota:** . relacionamento de contato permite que um contato com a função de cliente ou a função de administrador do cliente gerencie a conta para a qual o relacionamento de contato foi estabelecido.
sn_customerservice.Customer	• Casos criados pelo cliente • Casos criados por um agente para o cliente
sn_customerservice.partner_admin	• Casos criados pelo parceiro: ○ Por conta própria ○ Para uma conta de cliente • Casos criados para a conta do administrador do parceiro
sn_customerservice.Partner	• Casos criados pelo parceiro • Casos criados por um agente para o parceiro • Casos criados para a mesma conta • Casos criados a partir de uma conta de parceiro

Tradução automática

Referência do App de mensagens de interação

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre App de mensagens de interação.

Configuração do recurso de saudação

Entenda a configuração do recurso Saudação no App de mensagens de interação para configurar os valores de campo.

Formulário de configuração do recurso de saudação

Campo	Descrição
Habilitar para usuários não autenticados	Opção para habilitar esse recurso para usuários convidados que visitam o site que hospeda o messenger.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

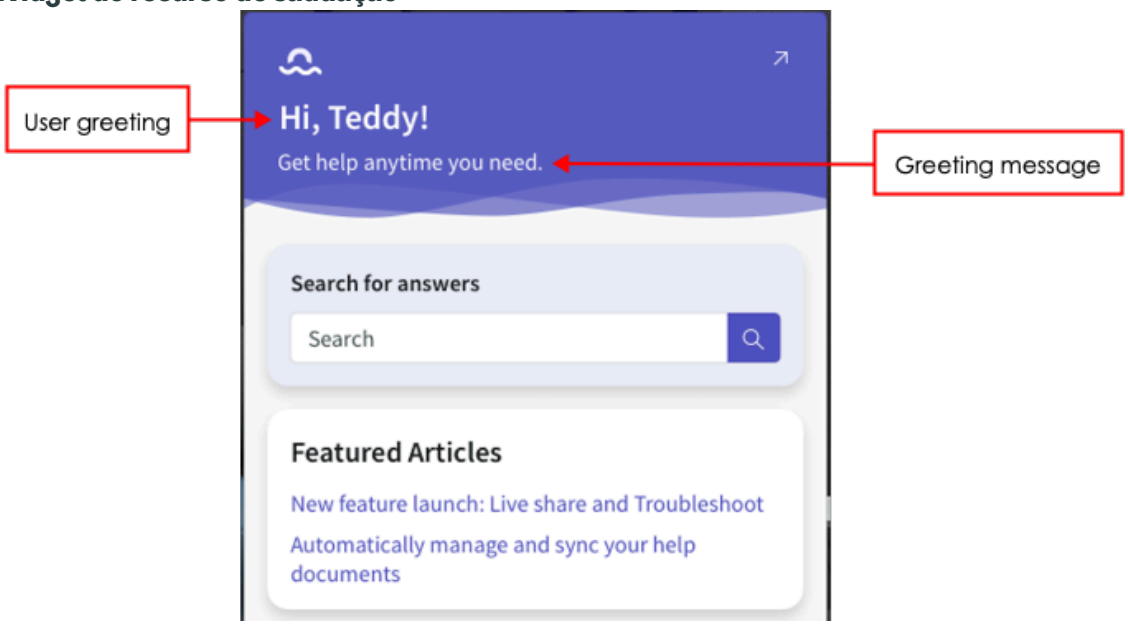
Formulário de configuração do recurso de saudação

Campo	Descrição
Saudação do usuário não autenticado	Texto exibido no cabeçalho da página inicial do Messenger para cumprimentar um usuário convidado. Por exemplo, Olá!
Habilitar para usuários autenticados	Opção para habilitar esse recurso para usuários que fazem login no site que hospeda o messenger.
Saudação do usuário autenticado	Texto exibido no cabeçalho da página inicial do Messenger para cumprimentar um usuário que faz login no site. Este campo é definido automaticamente como **Olá, <user>!** , em que <user> indica o nome do usuário que fez login. As outras variáveis que você pode usar com o <user> são as seguintes: • <title> Que indica a saudação, como Sr., Sra. Ou Dr., de acordo com os detalhes na tabela Usuários [sys_user]. • <part_of_day> que exibe a saudação com base na parte do dia da região do usuário. Por exemplo, bom dia, boa tarde ou boa noite.
Mensagem de saudação	Slogan da saudação do usuário no cabeçalho da página inicial do Messenger. [[URL|Texto de exibição]] Indica o formato para definir URL e texto de exibição. Por exemplo, [[https://www.example.com|Example]]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget do recurso de saudação



Configuração do recurso de conhecimento

Entenda a configuração e as listas relacionadas do recurso Conhecimento no App de mensagens de interação para configurar os valores de campo.

Formulário de configuração do recurso de conhecimento

Campo	Descrição
Mostrar artigos por	Categoria do artigo que é mostrada na página inicial do messenger. Você pode selecionar uma das seguintes categorias: • Artigos em destaque: Artigos baseados nas palavras-chave associadas aos artigos. Para obter informações sobre como exibir artigos na seção Conteúdo em destaque, consulte Adicione um artigo de conhecimento ao conteúdo em destaque . • Artigos mais visualizados: Artigos que têm a exibição mais alta entre os artigos da sua base de conhecimento. Os artigos mostrados no Messenger são das bases de conhecimento que você adiciona no **Bases de conhecimento** campo.
Contagem de artigos	Número de artigos mostrados na página inicial do Messenger.

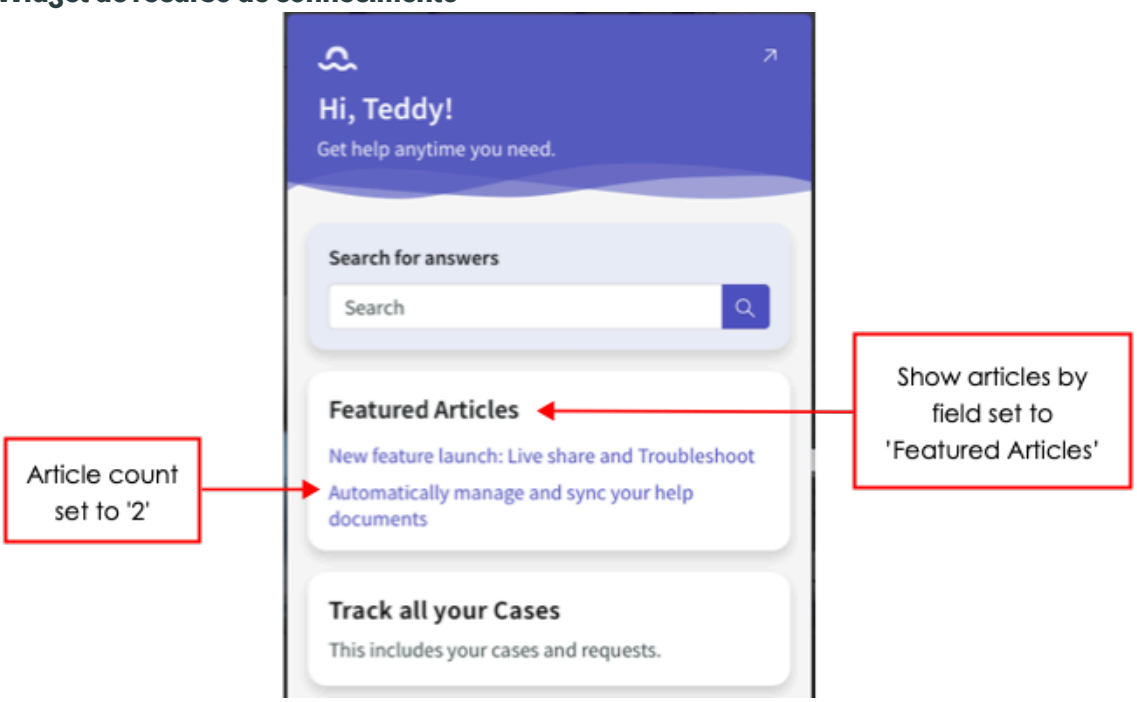
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configuração do recurso de conhecimento

Campo	Descrição
	Os artigos são mostrados com base na opção selecionada em **Mostrar artigos por** campo.
Bases de Conhecimento	Lista de bases de conhecimento associadas ao módulo do Messenger. Use a opção Editar (e pesquise para adicionar uma base de conhecimento ao módulo do messenger.
Habilitar cópia do link permanente	Opção para permitir que seu cliente copie o permalink de um artigo de conhecimento.

Widget de recurso de conhecimento



Observe os seguintes pontos ao configurar o recurso Conhecimento no seu App de mensagens de interação módulo:

- Para adicionar bases de conhecimento ao módulo do Messenger, verifique se a função knowledge_admin foi atribuída manualmente ao usuário com App de mensagens de interação função de administrador [sn_csm_ec.ec_admin].
- Se a base de conhecimento que você adicionou ao App de mensagens de interação Não tem artigos, a página inicial da IU do Messenger não exibe nenhum widget de artigo de conhecimento, mesmo quando você seleciona um valor para **Mostrar artigos por** e. **Contagem de artigos** campos.

Observe os seguintes pontos sobre a visualização dinâmica do recurso Conhecimento. No entanto, a funcionalidade real do recurso não é afetada quando App de mensagens de interação está implantado em seu site.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 lista de artigos mostrada na visualização dinâmica do Messenger depende do acesso à aplicação que knowledge_admin tem aos artigos.

  Se knowledge_admin não tiver acesso a nenhum artigo, nenhum conteúdo será exibido na visualização. Nesse caso, somente um título **Artigos em destaque** ou **Artigos mais vistos** é exibido.

- Alterando o valor de **Mostrar artigos por** o campo atualiza somente o título e não o conteúdo na visualização do messenger.

Configuração do recurso de pesquisa

Entenda a configuração do recurso de pesquisa no App de mensagens de interação para configurar os valores de campo.

Formulário de configuração do recurso de pesquisa

Campo	Descrição
Pesquisar mensagem	Texto usado para o widget do recurso de pesquisa no Messenger.
Texto de exemplo	Texto de espaço reservado que aparece na caixa de pesquisa.
Habilitado para usuários não autenticados	Opção para habilitar esse recurso para usuários convidados que visitam o site que hospeda o messenger. **Nota:** • Você também deve configurar o widget de Pesquisa da página inicial do EC AI, o widget de Pesquisa autoconclusiva e o widget de Assistência de pesquisa com IA para acesso público a fim de habilitar a Pesquisa com IA para usuários não autenticados. Para obter mais informações, consulte Habilite a Pesquisa com IA no App de mensagens de interação para usuários não autenticados. • Começando com Vancouver, o cliente de bate-papo foi habilitado por padrão somente para usuários autenticados. Para habilitar o cliente de bate-papo para que usuários não autenticados possam acessar Virtual Agent bate-papo e. Atendente bate-papo, você deve habilitar *$sn-va-web-client-app*e. *sn_va_web_client_app_embed*páginas para acesso público. Para obter mais informações, consulte Make UI pages public or private .

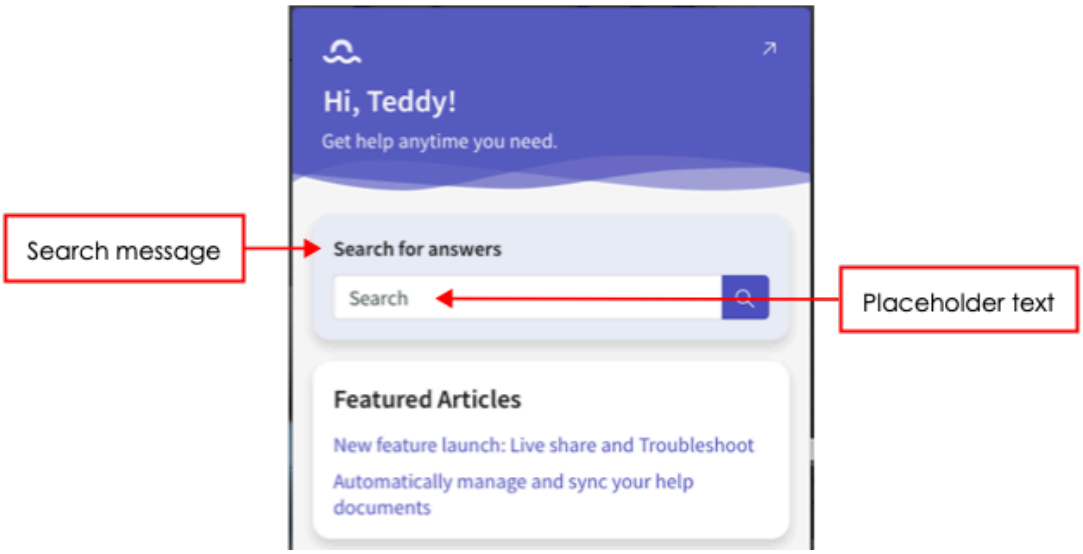
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configuração do recurso de pesquisa

Campo	Descrição
Habilitado para usuários autenticados	Opção para habilitar esse recurso para usuários que entram no site que hospeda o messenger.
Pesquisar aplicação	Aplicação que é usada para habilitar a funcionalidade de pesquisa no App de mensagens de interação. Este campo é definido automaticamente como **Configuração da Pesquisa com IA do Messenger de engajamento** . Para configurar a nova aplicação de pesquisa, navegue até **App de mensagens de interação** > **Módulos** > **Administração** > **Pesquisar aplicações**.

Widget de recurso de pesquisa



Além de configurar esses campos para App de mensagens de interação, Você deve configurar a Pesquisa com IA em seu ServiceNow E, em seguida, habilite os widgets Pesquisa autoantecipada e Assistência à pesquisa com IA para que os usuários não autenticados possam usar o recurso de pesquisa com IA de App de mensagens de interação.

Para obter mais informações sobre como habilitar widgets Typeahead Search e Assistência de pesquisa com IA para App de mensagens de interação, consulte Habilitar a Pesquisa com IA nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usuários não autenticados .

Para obter mais informações de Pesquisa com IA configuração, consulte Configuração da Pesquisa com IA .

Para obter mais informações sobre a disponibilidade de Pesquisa com IA em sua instância, consulte Disponibilidade da Pesquisa com IA [KB0867751] 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.

Nota:

- No navegador Firefox, Pesquisa com IA os resultados não são exibidos no App de mensagens de interação página inicial.
- Se Pesquisa com IA não está habilitado:
  - O recurso de pesquisa não estará disponível para os usuários se o módulo do messenger for criado na versão 5,6 ou posterior.
  - A pesquisa Zing é usada para módulos do messenger criados antes da versão 5,6.

Configuração do recurso de gestão de casos

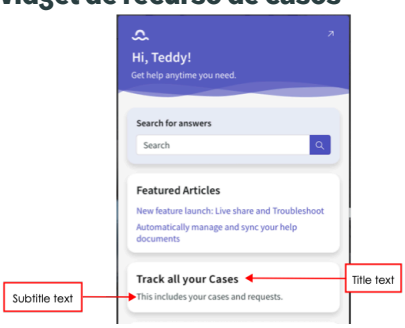
Entenda a configuração do recurso de casos em App de mensagens de interação para configurar os valores de campo.

Formulário de configuração do recurso de casos

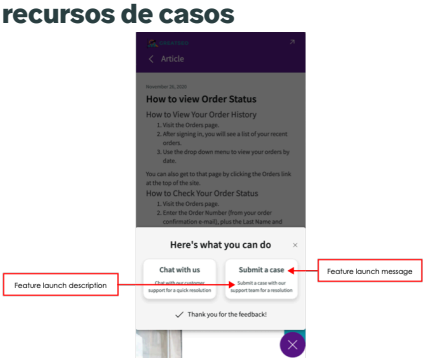
Campo	Descrição
Texto do título	Título do widget de recurso no Messenger.
Texto da legenda	Descrição do widget de recurso no Messenger.
Mensagem de lançamento do recurso	Texto do widget do inicializador de formulário de caso no Messenger. Por exemplo, se um usuário fornecer feedback para um artigo de conhecimento de que ele não foi útil, o messenger exibirá um widget para criar um caso. Clicar neste widget inicia um formulário de caso para o usuário preencher e enviar.
Descrição de lançamento do recurso	Descrição do widget do inicializador de formulário de caso no Messenger.

Nota:
O recurso Caso não está disponível para os usuários convidados.

Widget de recurso de casos



Widget do inicializador de recursos de casos



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

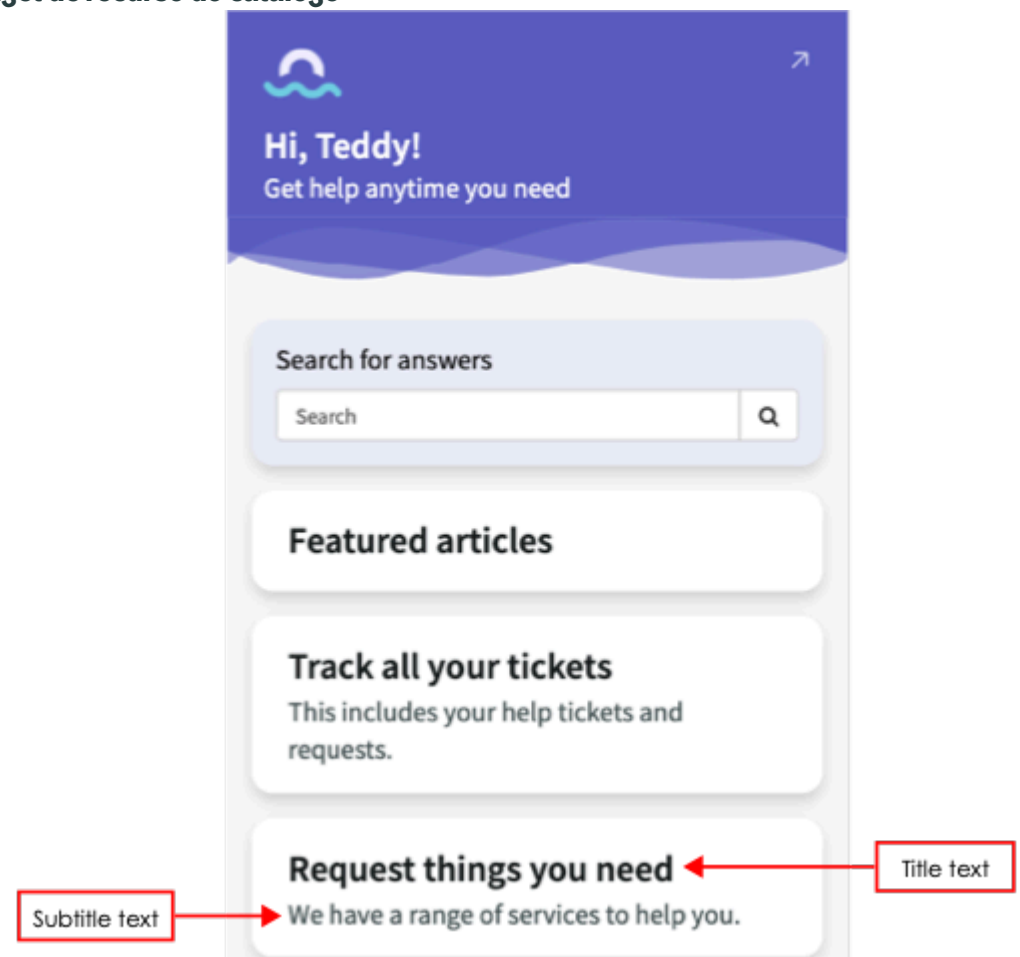
Configuração do recurso do catálogo

Entenda a configuração do recurso Catálogo em App de mensagens de interação para configurar os valores de campo.

Formulário de configuração do recurso do catálogo

Campo	Descrição
Texto do título	Título do widget de recurso no Messenger.
Texto da legenda	Descrição do widget de recurso no Messenger.
Catálogos	Lista de catálogos associados ao seu Messenger. Use a opção Editar (e pesquise um catálogo para adicionar ao seu messenger.

Widget de recurso do catálogo



Nota:
Ao fazer upgrade App de mensagens de interação Da v1.0.0 para uma versão mais recente, o recurso Catálogo está desabilitado para todos os módulos do Messenger existentes. No entanto, a Pesquisa com IA resulta da página inicial do App de mensagens de interação ainda mostrar catálogos para os usuários. Para obter mais informações, consulte Problemas conhecidos no Messenger de compromisso [KB0952509] 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.

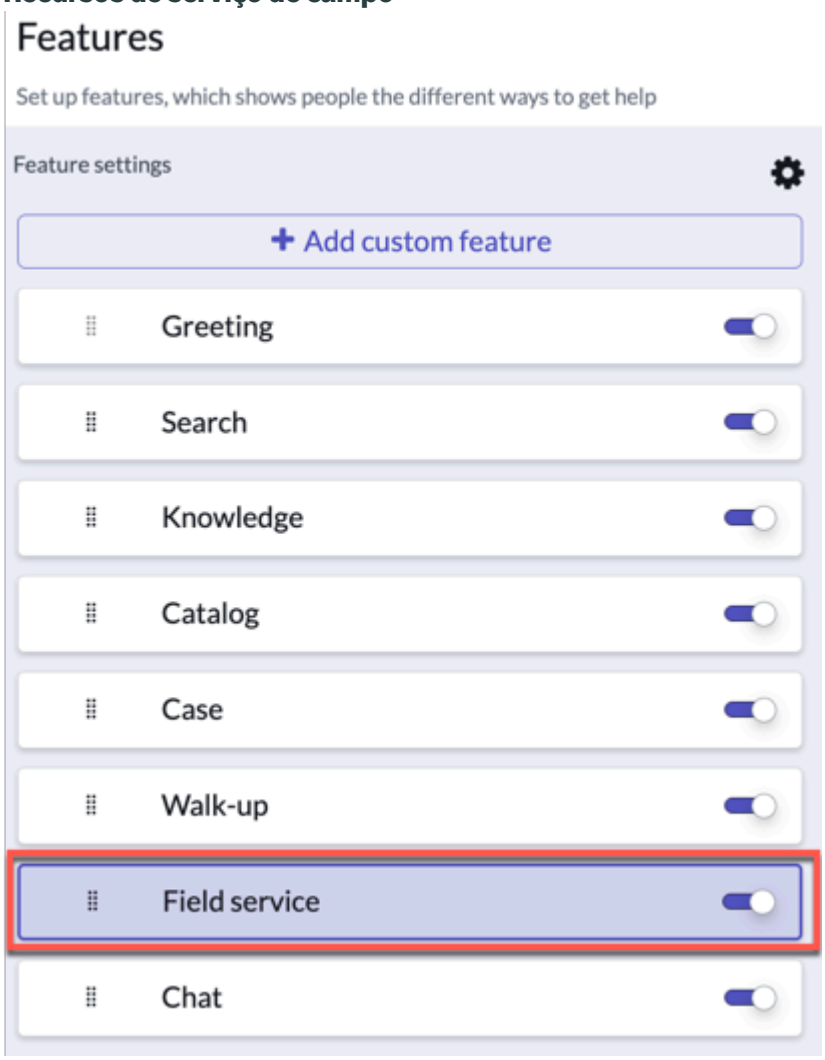
Configuração do recurso de serviço de campo

Entenda a configuração do recurso de serviço de campo em App de mensagens de interação módulo para configurar os valores.

Para habilitar o recurso de serviço de campo, certifique-se de ativar o plug-in Gestão de serviços de campo - Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience) em seu ServiceNow instância.

Quando o plug-in estiver ativo, navegue até a seção Recursos da exibição de configuração assistida do seu App de mensagens de interação E habilite o recurso de serviço de campo.

Recursos de serviço de campo



Campos de configuração do recurso de serviço de campo

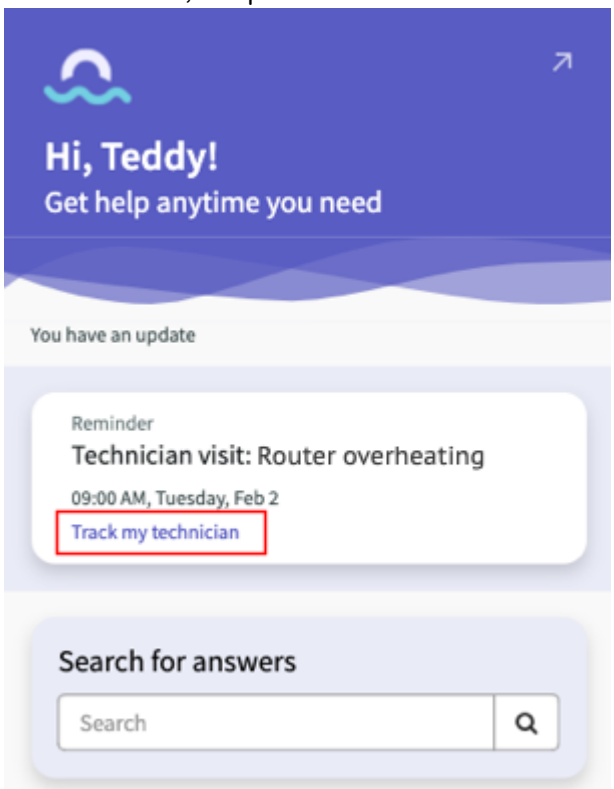
Campo	Descrição
Texto do título	Título do widget de recurso no Messenger.
Texto da legenda	Descrição do widget de recurso no Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitando o acompanhamento do técnico de App de mensagens de interação

Quando um técnico é atribuído para resolver a solicitação de serviço de campo do seu cliente, ele pode rastrear o técnico do App de mensagens de interação.



Para habilitar esta funcionalidade, certifique-se de atender aos seguintes critérios:

- Ative o plug-in Gestão de serviços de campo - Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience).
- na tabela sys_user, habilite o. **Geolocalização rastreada** campo para todos os seus agentes de serviço de campo que seriam atribuídos às ordens de serviço do cliente.

  Para obter mais informações, consulte Acompanhamento de localização .

Configuração do recurso de balcão de serviços

Entenda a configuração do recurso de balcão de serviços em App de mensagens de interação módulo para configurar os valores de campo.

Para habilitar o recurso de balcão de serviços para seus clientes, certifique-se de ativar os plug-ins a seguir em seu ServiceNow instância:

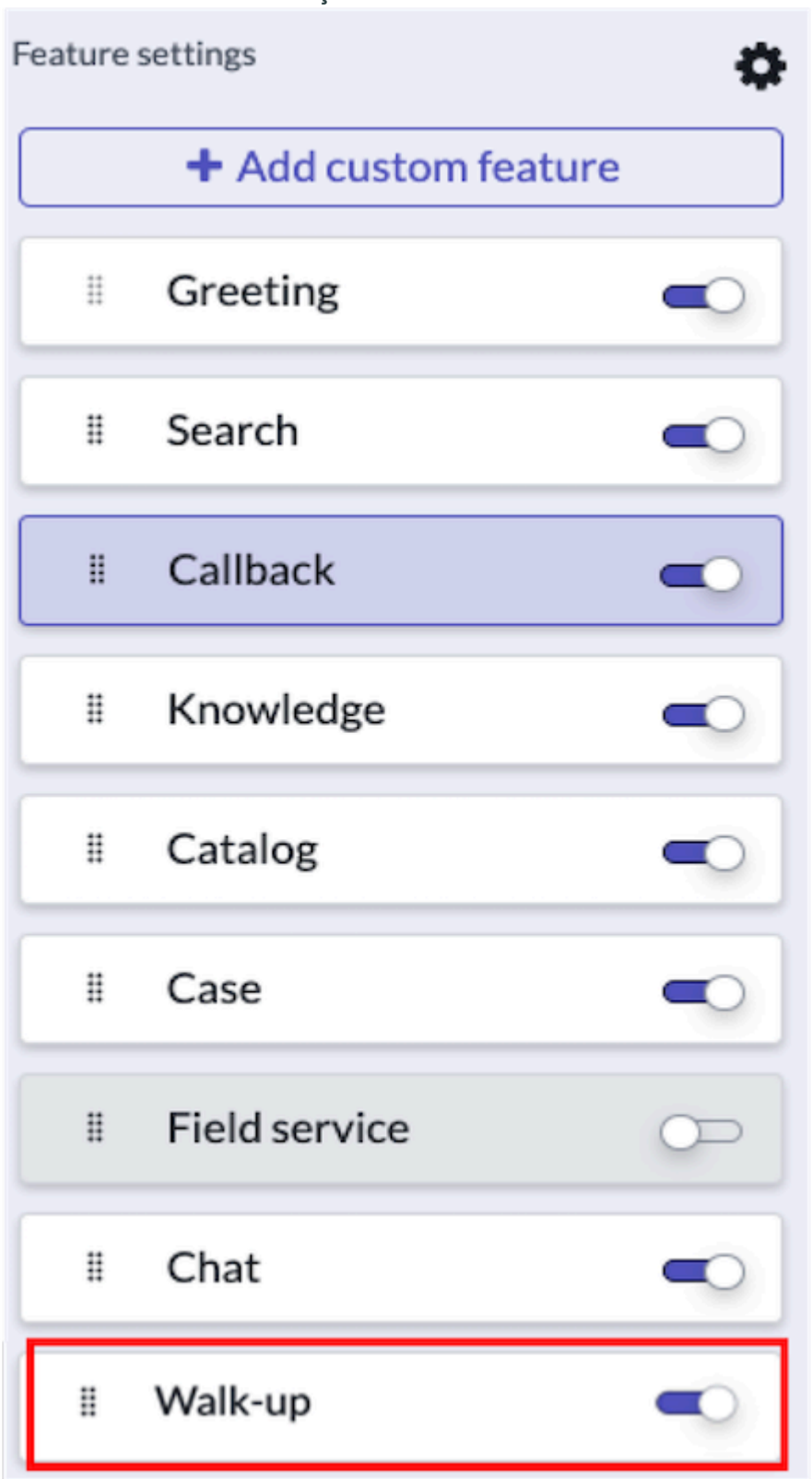
- Plug-in Walk-up para CSM (com.snc.walkup_for_csm) para usuários autenticados
- Walk-up Experience do convidado para o plug-in Atendimento ao cliente (sn_guest_walkup_cs) para usuários não autenticados

Quando o plug-in estiver ativo, navegue até a seção Recursos da exibição de configuração assistida do seu App de mensagens de interação E habilite o recurso 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.

Recurso de balcão de serviços



Campos de configuração do recurso de balcão de serviços

Campo	Descrição
Texto do título	Título do widget de recurso no Messenger.
Texto da legenda	Descrição do widget de recurso no Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 recurso de balcão de serviços

Campo	Descrição
Habilitar para usuários não autenticados	Opção para habilitar o recurso de balcão de serviços para usuários convidados que visitam o site que hospeda o messenger.
Habilitar para usuários autenticados	Opção para habilitar o recurso de balcão de serviços para usuários que fazem login no site que hospeda o messenger.

Clique em **Configure balcão de serviços aqui** para configurar detalhes de suas centrais de suporte ao cliente. Para obter mais informações, consulte Configurar locais do Walk-up Experience.

Campos do formulário de configuração do recurso de bate-papo

Descrição dos campos do formulário Configuração do recurso de bate-papo.

Formulário de configuração do recurso de bate-papo

Campo	Descrição
Texto do título	Título do widget de recurso de bate-papo na página inicial do Messenger. O título padrão é Bate-papo com um agente.
Tópico de referência do bate-papo	O tópico que habilita o bate-papo contextual para caso ou ordem de serviço. Este campo é definido automaticamente como **Ajuda contextual do EC** .
Mensagem para quando o bate-papo estiver off-line	A mensagem que aparece em um messenger quando um agente está off-line e. Virtual Agent não está configurado. A mensagem padrão é Nosso suporte ao cliente está offline .
Habilitado para usuários não autenticados	Opção para habilitar o em tempo real e Virtual Agent recurso de bate-papo para usuários convidados que visitam o site que hospeda o messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configuração do recurso de bate-papo

Campo	Descrição
	Nota: Começando com Vancouver, o cliente de bate-papo foi habilitado por padrão somente para usuários autenticados. Para habilitar o cliente de bate-papo para que usuários não autenticados possam acessar Virtual Agent bate-papo e. Atendente bate-papo, você deve habilitar *$sn-va-web-client-appe*. *sn_va_web_client_app_embed*páginas para acesso público. Para obter mais informações, consulte Make UI pages public or private .
Habilitado para usuários autenticados	Opção para habilitar o em tempo real e Virtual Agent recurso de bate-papo para usuários que entram no site que hospeda o messenger.
Mensagens de lançamento do recurso	
Mensagem de lançamento do recurso	Título de um cartão de bate-papo quando ele é iniciado a partir de um recurso de bate-papo.
Descrição de lançamento do recurso	Descrição de um inicializador de bate-papo que está em uma mensagem de inicialização de recurso.
Configurações globais do bate-papo	
Alterar o modo padrão de bate-papo	Determina o modo padrão para bate-papo, síncrono (Bate-papo) ou assíncrono (Mensagens). Para obter informações sobre como definir o modo de bate-papo padrão, consulte Altere o modo de bate-papo padrão do recurso Bate-papo.
Configurar opções de bate-papo avançadas	Determina as opções de bate-papo para gerenciar vários recursos de conversa. Para obter mais informações, consulte Formulário de configuração de configuração de bate-papo.
Notificações por e-mail de mensagens não lidas	Determina as configurações de e-mail para enviar resumos de e-mail para mensagens não lidas. Para obter mais informações sobre como habilitar notificações por e-mail por uma duração especificada, consulte Configurar

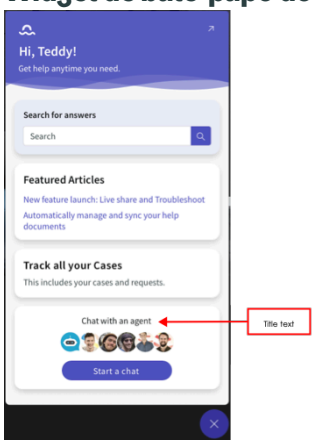
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

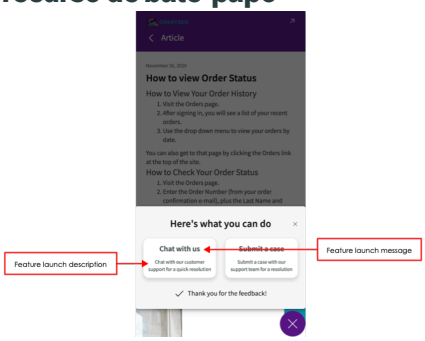
Formulário de configuração do recurso de bate-papo

Campo	Descrição
	notificações por e-mail para mensagens de bate-papo não lidas. **Nota:** A cor verde ao lado de **Status** indica que a notificação por e-mail está habilitada.

Widget de bate-papo do agente



Widget do inicializador do recurso de bate-papo



Formulário de configuração do recurso de retorno de chamada

Descrição dos campos do formulário Configuração do recurso de retorno de chamada.

- Para obter mais informações sobre como configurar Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management (CSM), consulte Configuração da Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management
- Para obter mais informações sobre como gerenciar um retorno de chamada de um agente usando App de mensagens de interação, consulte Trabalhar com solicitações de retorno de chamada usando App de mensagens de interação

Formulário de configuração do recurso de retorno de chamada

Campo	Descrição
Escolha como exibir o cartão	O tipo de exibição do cartão de recurso na página inicial do Messenger. As opções disponíveis são: • **Use uma imagem em um cartão** : Mostra um cartão de recurso como uma imagem clicável. • **Use um título e uma legenda em um cartão** : Mostra um texto de título e legenda como um cartão de recurso de exibição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configuração do recurso de retorno de chamada

Campo	Descrição
Imagem	Uma imagem que aparece como um cartão de recurso na página inicial do Messenger e tem um link de portal ou catálogo incorporado a ela. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Use uma imagem em um cartão** selecionado em **Escolha como exibir o cartão** campo.
Usar um título e uma legenda em um cartão	• **Texto do título:** Título do widget de recurso no messenger. • **Texto da legenda** : Descrição do widget de recurso no Messenger. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Use um título e uma legenda em um cartão** selecionado em **Escolha como exibir o cartão** campo.
Tipo de página	A página do portal que é aberta no Messenger quando o usuário clica no cartão de recursos. Por padrão `em_show_callback`está definido como uma página do portal. Para obter mais informações, consulte Requisitos para incorporar páginas do portal no Messenger de engajamento .
Habilitar para usuários autenticados	Opção para habilitar o recurso Retorno de chamada para usuários que entram no site que hospeda o messenger.

Configuração do recurso Cartões configuráveis

O recurso Cartões configuráveis permite adicionar e personalizar os recursos em App de mensagens de interação que não estão disponíveis por padrão.

Mostre uma página do portal ou formulário de configuração de item do catálogo

Campo	Descrição
Escolha como exibir o cartão	O tipo de exibição do cartão de recurso na página inicial do Messenger. As opções disponíveis são: • **Use uma imagem em um cartão** : Mostra um cartão de recurso como uma imagem clicável. • **Use um título e uma legenda em um cartão** : Mostra um texto de título e legenda como um cartão de recurso de exibição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mostre uma página do portal ou formulário de configuração de item do catálogo

Campo	Descrição
Imagem	Uma imagem que aparece como um cartão de recurso na página inicial do Messenger e tem um link de portal ou catálogo incorporado a ela. Os requisitos para usar imagens são: • Os formatos compatíveis são .jpg, .png, .bmp e .gif. • As dimensões são um mínimo de 120x370px e um máximo de 250x370px. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Use uma imagem em um cartão** selecionado em **Escolha como exibir o cartão** campo.
Usar um título e uma legenda em um cartão	• **Texto do título:** Título do widget de recurso no messenger. • **Texto da legenda** : Descrição do widget de recurso no Messenger. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Use um título e uma legenda em um cartão** selecionado em **Escolha como exibir o cartão** campo.
Tipo de página	O tipo de página que é aberta quando o cartão de recurso é clicado. • **Item do catálogo** O item do catálogo que é aberto no Messenger quando o usuário clica no cartão de recursos. • **Página do Portal** : A página do portal que é aberta no Messenger quando o usuário clica no cartão de recursos. Você pode configurar parâmetros adicionais para carregar conteúdo específico da página do portal. Para obter mais informações sobre como incorporar páginas do portal em App de mensagens de interação, consulte Requisitos para incorporar páginas do portal no Messenger de engajamento .
Habilitar para usuários não autenticados	Opção para habilitar esse recurso para usuários convidados que visitam o site que hospeda o messenger.
Habilitar para usuários autenticados	Opção para habilitar esse recurso para usuários que entram no site que hospeda o messenger.

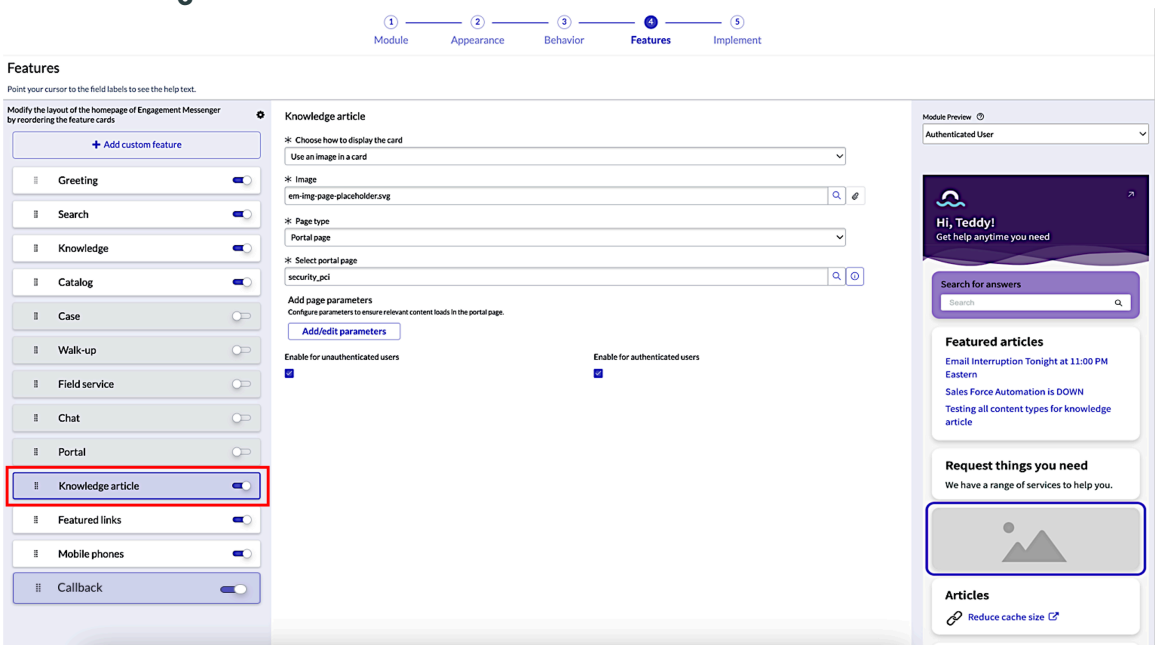
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

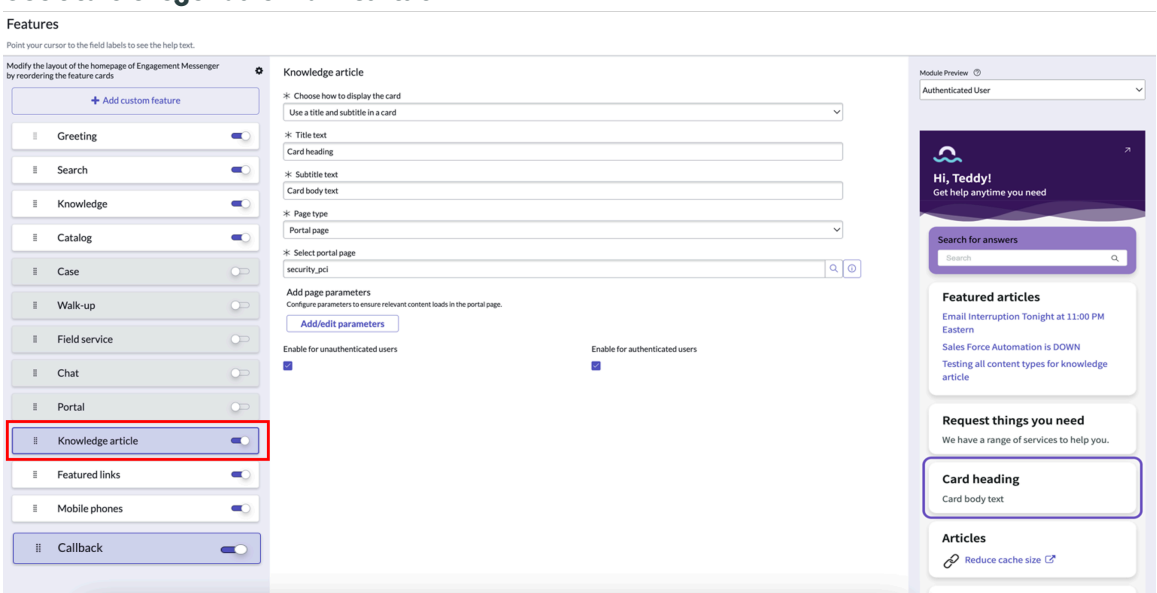
Mostre uma página do portal ou formulário de configuração de item do catálogo

Campo	Descrição
Nota: App de mensagens de interação respeita as permissões de acesso definidas para a página do portal ou item do catálogo. Se os usuários não tiverem acesso, o cartão de recurso não aparecerá no messenger.	

Usar uma imagem em um cartão



Use título e legenda em um cartão



Mostrar links para o formulário de configuração de sites relacionados

Campo	Descrição
Texto do título	Título do cartão de recurso no messenger.

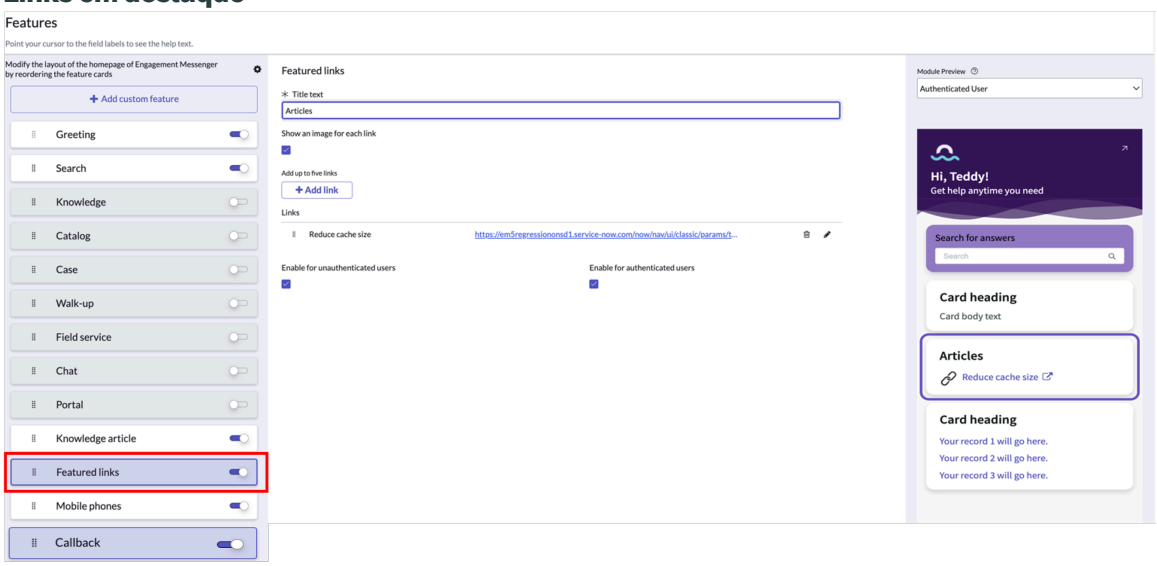
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 links para o formulário de configuração de sites relacionados

Campo	Descrição
Mostrar uma imagem para cada link	Opção para exibir uma imagem junto com um link na página inicial do Messenger.
Adicione até cinco links	Exibe links de sites externos na página inicial do Messenger. **Nota:** Você pode adicionar no máximo cinco links.
Habilitar para usuários não autenticados	Opção para habilitar esse recurso para usuários convidados que visitam o site que hospeda o messenger.
Habilitar para usuários autenticados	Opção para habilitar esse recurso para usuários que entram no site que hospeda o messenger.

Links em destaque



Mostre registros de qualquer campo de formulário de tabela

Campo	Descrição
Escolha uma forma de exibir registros	Determina a aparência dos registros no messenger. • **Cada registro é exibido como um link** : Mostra um título e uma lista de registros da tabela selecionada na página inicial do Messenger. Ele exibe até cinco registros na tela inicial do Messenger. • **Cada registro é exibido como um cartão** : Mostra um cartão de recursos por meio do qual os usuários podem acessar dados da tabela selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mostre registros de qualquer campo de formulário de tabela

Campo	Descrição
Habilitar para usuários não autenticados	Opção para habilitar esse recurso para usuários convidados que visitam o site que hospeda o messenger.
Habilitar para usuários autenticados	Opção para habilitar esse recurso para usuários que entram no site que hospeda o messenger.
Página inicial	
Texto do título	Título do cartão de recurso exibido no messenger.
Texto da legenda	Descrição do cartão de recurso exibido no Messenger.
Exibição de registros	
Escolher tabela	Determina a tabela da qual o cartão exibe registros, seja no seu ServiceNow ou de uma origem remota de terceiros.
Número de registros a serem mostrados	O total de registros a serem mostrados como links na página inicial do Messenger. O valor máximo é cinco. **Nota:** Este campo é aplicável somente quando **Cada registro é exibido como um link** selecionado em **Escolha uma maneira de exibir registros** campo.
Título da página	Título da página do messenger que aparece quando um cartão de recurso personalizado é clicado. **Nota:** Este campo é aplicável somente quando **Cada registro é exibido como um cartão** selecionado em **Escolha uma maneira de exibir registros** campo.
Campo de exibição	O campo da tabela selecionada que você deseja usar como o campo de exibição primário.
Campo de detalhes	Os campos a serem exibidos no cartão que representam seus dados. Você pode selecionar até quatro campos de detalhes. **Nota:** Aplicável somente quando **Cada registro é exibido como um cartão** selecionado em **Escolha uma maneira de exibir registros** campo.
Página do portal a ser aberta	A página do portal a ser exibida quando o usuário seleciona qualquer link ou cartão.

Tradução automática

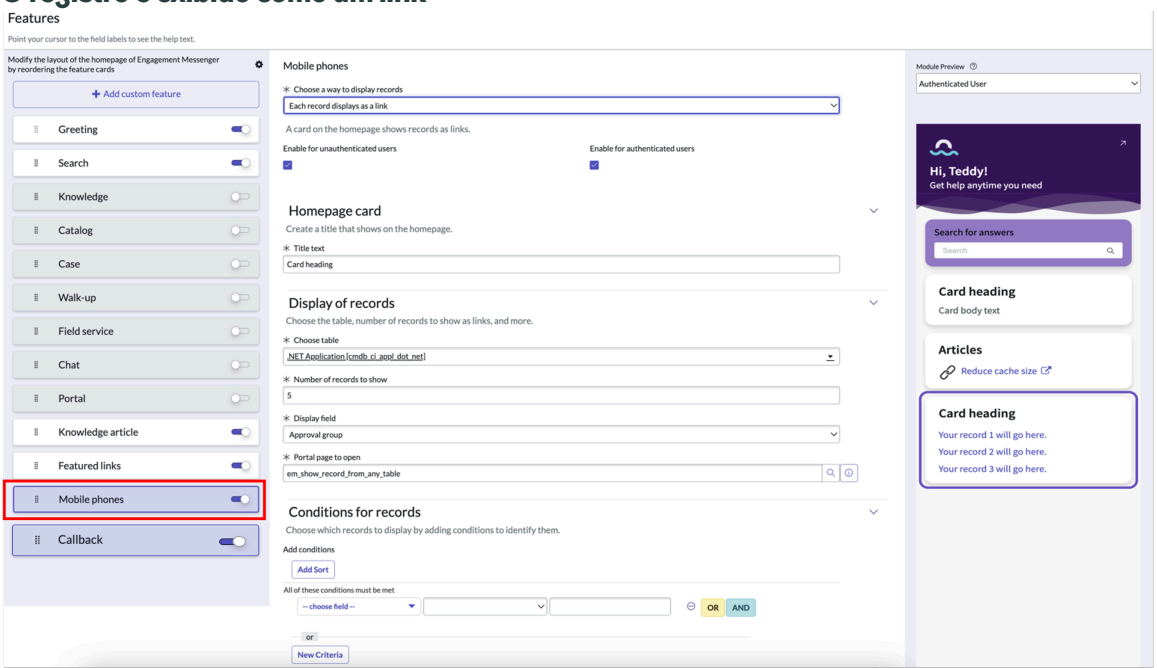
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mostre registros de qualquer campo de formulário de tabela

Campo	Descrição
Condição para registros	Condição que restringe os registros que aparecem em uma lista no messenger.

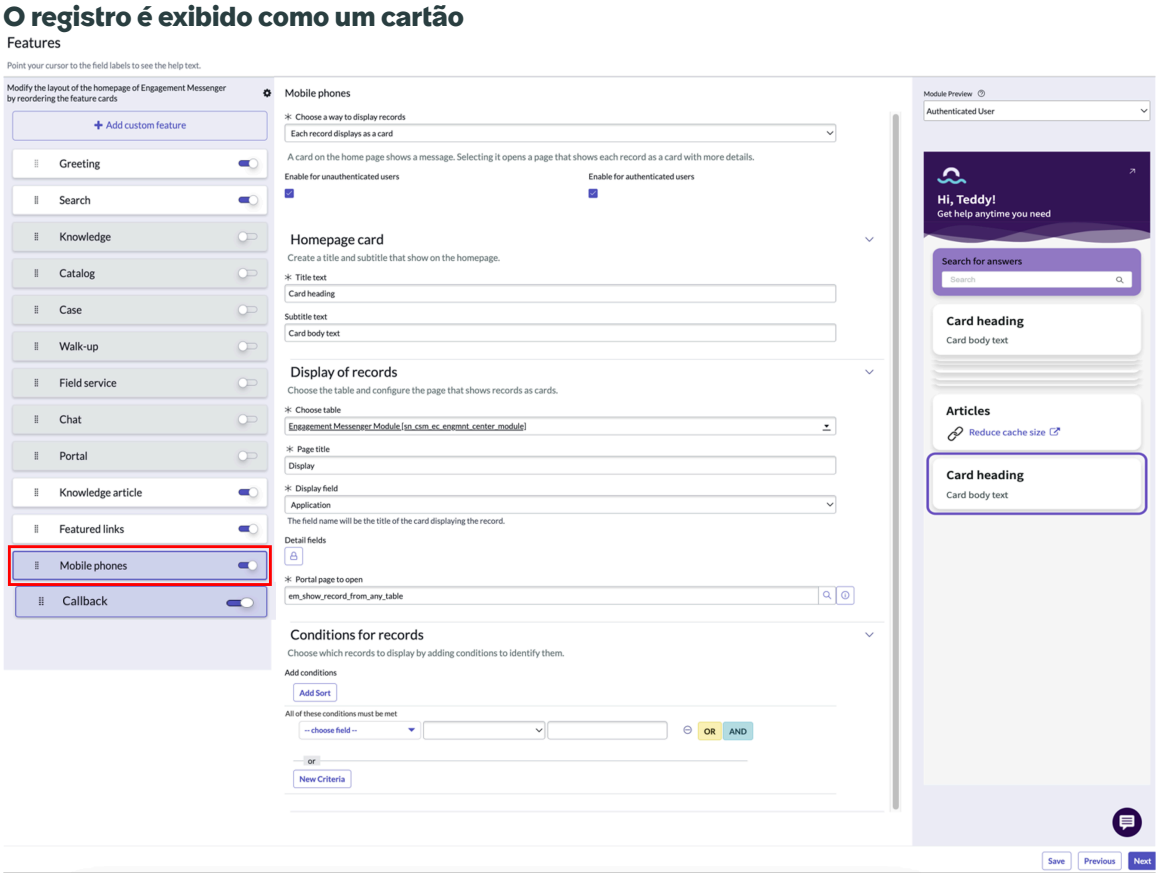
Nota:
App de mensagens de interação Respeita as ACLs (Access Control rules, regras de controle de acesso) definidas para todas as tabelas em seu ServiceNow instância. Se os usuários não tiverem acesso, o cartão de recurso não aparecerá no Messenger.

O registro é exibido como um link



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configuração de configuração de bate-papo

Descrição do bate-papo configuração campos de formulário de configuração.

Formulário de configuração de configuração de bate-papo

Campo	Descrição
Nome	Nome do Atendente configuração de configuração de bate-papo. O nome padrão é Configuração de bate-papo .
Bate-papo em tempo real habilitado	Opção para habilitar um bate-papo ao vivo.
Permitir download de transcrição	Opção t chapéu habilitar . para baixar uma transcrição da conversa.
Mostrar nomes e avatares de agentes	Opção para exibir nomes de agentes e avatares no Bate-papo do agente cliente quando um atendente entra, transfere ou sai de um bate-papo.
Ativar notificações para todos os usuários	Opção para habilitar a entrega de notificações.
Conversa particular entre agentes	Opção para habilitar Conversa particular entre agentes, que permite que os agentes enviem mensagens aos supervisores sem que o solicitante saiba. Para obter mais informações, consulte Agent Whisper .
Emoji habilitado	Opção para habilitar a capacidade de incluir emojis no Bate-papo 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.

Formulário de configuração de configuração de bate-papo

Campo	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Usando emojis no Bate-papo do agente .
Mensagem Nenhum agente disponível	Mensagem que aparece quando um atendente não está disponível. A mensagem padrão é Não há agentes disponíveis no momento. Tente novamente mais tarde.
Aplicação	A aplicação que contém este registro de configuração. Este campo é definido automaticamente como Global.
Status de espera do bate-papo em tempo real	Exibe o tempo de espera para Atendente Suporte no menu Bate-papo se **Tempo de espera** selecionado.

Biblioteca de widgets do Portal configurável

A biblioteca de widgets do Portal configurável é uma coleção de widgets pré-criados e reutilizáveis que permite configurar a página inicial do portal.

Widgets do Portal configuráveis

Widget	Descrição
Widget Cabeçalho Polaris do Portal	Exiba os principais recursos e páginas de acesso de qualquer lugar no portal. Ele mostra logotipo, pesquisa, perfil e outros no nível 1 do cabeçalho e itens de menu no nível 2 do cabeçalho. A aparência dos itens de menu no nível 2 do cabeçalho é determinada pelo widget Portal Mega Menu selecionado.
Widget Mega Menu do Portal	O menu no cabeçalho da página inicial do portal para navegar para páginas diferentes. Ele exibe tópicos em um formato de menu organizado hierarquicamente.
Widget de taxonomia de navegação no portal	Exiba tópicos de taxonomia junto com os artigos e itens do catálogo relacionados a eles.
Widget Banner do portal	Faixa para exibir os comunicados, novos destaques de produto ou recurso e informações importantes na parte superior da página.
Widget Carrossel da faixa do portal	Exibe várias faixas em um carrossel para exibir informações sobre vários comunicados, recursos e produtos.
Widget Links rápidos do portal	Exiba diferentes links para acesso rápido, incluindo links para um artigo de conhecimento, um item do catálogo, uma página personalizada ou um URL externo. Você também pode selecionar layouts diferentes para cartões de links rápidos.
Widget Links rápidos de conhecimento do portal	Exiba uma lista de artigos para acesso rápido. Os artigos podem ser selecionados com base em artigos em destaque, artigos mais vistos e mais critérios ou podem ser selecionados manualmente.
Widget Links rápidos do catálogo do portal	Exibe itens do catálogo para itens de solicitação importantes com base nos 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.

Widgets do Portal configuráveis

Widget	Descrição
Widget Cartões de caso do portal	Exibe registros de caso de acordo com os critérios de filtro. Você pode exibir detalhes do caso, como estado, atualização, data e muito mais, em um formato de cartão.
Widget Lista de dados do portal	Exibe uma lista de casos, compromissos, ordens de serviço ou outros registros de qualquer um ServiceNow tabela em formato de lista ou cartão.
Widget de Perguntas frequentes do portal	Exibe uma lista de artigos solicitados com frequência de uma tabela de conhecimento selecionada que são categorizados com base na categoria de artigo de conhecimento ou no produto relacionado.
Widget Rodapé do Portal Polaris	Exiba informações importantes na parte inferior de cada página. As informações incluem informações e logotipo da empresa, links de sites, links externos e links de mídia social.
Widget Objeto do portal	Exiba informações importantes de um registro nas tabelas disponíveis em ServiceNow® tabela. Seus usuários também podem executar ações relacionadas no registro selecionado.
Widget de tópico de taxonomia do portal	Exibe tópicos como cartões na página do portal, permitindo que os usuários acessem artigos de conhecimento e itens do catálogo relacionados a um tópico exibido no portal em um widget Taxonomia de navegação no portal.

Atendimento ao cliente formulários

Use formulários para exibir e atualizar Customer Service Management informações.

Atendimento ao cliente visão geral de formulários

Customer Service Management fornece uma plataforma intuitiva para criar e gerenciar formulários que permite enviar solicitações, rastrear problemas ou interagir com a equipe de suporte. Esses formulários são personalizáveis para atender às necessidades exclusivas da sua organização, o que confirma que cada interação com o cliente é capturada com precisão.

Com opções para criar relatórios de incidentes, solicitações de serviço ou até formulários de feedback, você pode permitir que seus agentes de suporte gerenciem consultas de clientes com facilidade. Ao usar elementos de formulário dinâmicos, fluxos de trabalho e roteamento automático de dados, as equipes de atendimento ao cliente podem simplificar o processo de suporte, reduzir os tempos de resposta e melhorar a satisfação do cliente. Os formulários podem ser integrados a portais, e-mails ou outros canais, oferecendo aos clientes várias maneiras de entrar em contato para obter ajuda. Se você estiver lidando com uma consulta simples ou gerenciando solicitações de serviço complexas, esses formulários ajudam a garantir que sua equipe de suporte esteja bem equipada para oferecer um serviço eficaz e oportuno.

Formulário da conta

A aplicação Customer Service Management usa o formulário Conta para armazenar informações da conta do cliente.

Para obter informações sobre como criar uma conta de cliente, consulte Configurar contas e contatos .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário Conta do Atendimento ao cliente

Campo	Definição
Nome	O nome da empresa.
Número	O número de conta gerado automaticamente para esse cliente.
Contato Primário	O nome de um usuário que é o contato principal para esta empresa.
Conta primária	A conta primária desta conta. Use este campo para criar um Hierarquia de conta.
Código de registro	Um código exclusivo para esta conta. O administrador do cliente pode fornecer esse código aos clientes para uso ao solicitar um login no portal do cliente. O código de registro fornece um método para validar o cliente e a empresa antes que a solicitação de login seja concedida. Insira um código alfanumérico neste campo ou clique no ícone Gerar código para gerar um código exclusivo. Para obter mais informações sobre como gerar códigos de registro de conta exclusivos, consulte Geração de código de registro de conta no Atendimento ao cliente [KB0753505] artigo na Base de conhecimento HI.
Cliente	Denota esta conta como uma conta de cliente. **Nota:** Se você estiver criando uma conta de cliente, este campo será habilitado por padrão.
Parceiro	Denota esta conta como uma conta de parceiro. Um parceiro pode relatar e gerenciar casos em nome dos clientes. Um parceiro também pode ser um cliente. **Nota:** Se você estiver criando uma conta de parceiro, este campo será habilitado por padrão.
Site	O endereço web da empresa.
Telefone	O número de telefone da empresa.
Rua	O endereço da empresa.
Cidade	A cidade em que a empresa está localizada.
Estado/ província	O estado ou a província em que a empresa está localizada.
CEP	O CEP da empresa
País	O país em que a empresa está localizada.
Anotações	Informações adicionais sobre a empresa.
Código de Conta	Este campo armazena um valor exclusivo para cada conta. O valor é determinado pelo último valor usado, que é armazenado em `com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path`propriedade do sistema. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Gestão de atendimento ao cliente .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário Conta do Atendimento ao cliente

Campo	Definição
	Nota: Se esta propriedade for redefinida para o valor original, o sistema tentará criar novas contas com códigos de conta que já estão em uso, o que pode resultar em uma inserção inválida.

Formulário de ativo

A aplicação Gestão de ativos usa o formulário Ativo para armazenar informações de ativos.

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome do ativo conforme ele aparece nas listas de registros. Este campo é definido automaticamente quando você cria um ativo, com base em **Etiqueta do ativo** e. **Modelo** campos.
Categoria do modelo	Agrupamento de modelo do ativo. Com base na categoria de modelo selecionada, o ativo está vinculado a um item de configuração.
Modelo	Modelo de produto específico do ativo.
Item de configuração	O IC é criado automaticamente quando você cria um ativo. O nome que aparece neste campo é baseado em **Número de série** e. **Modelo** valores de campo. Aponte para o ícone de referência para exibir os detalhes do item de configuração herdados do registro do ativo.
Quantidade	Número de itens que este ativo representa Um ativo sempre tem uma quantidade de um, a menos que um ou mais desses pontos sejam verdadeiros. • Se o ativo for um consumível, a quantidade será irrestrita porque os consumíveis serão rastreados em grupos. • Se o ativo for pré-alocado, a quantidade será irrestrita quando **Categoria do modelo** e. **Modelo** os valores são definidos e. **Subestado** está definido como **Pré-alocado** .
Geral Todos os campos não estão disponíveis para cada tipo de ativo.	
Etiqueta do ativo	Informações alfanuméricas atribuídas pela sua organização para ajudar a rastrear o ativo.
Estado	Estado atual do ativo, como **Em ordem** ou **Em uso**.
Atribuído a	Pessoa usando ou principal responsável por este item Este campo aparece quando o estado do ativo é **Em uso** .
Depósito	Nome do depósito. Este campo aparece somente quando o estado do ativo é **Em estoque** ou **Compilação** .
Corredor	Detalhes do corredor do ativo dentro do depósito. Este campo aparece somente quando o estado do ativo é **Em estoque** ou **Compilação** . **Nota:** Este campo aparecerá somente quando o plug-in Hardware Asset Management Professional (com.sn_hamp) estiver instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Espaço	Detalhes do espaço do ativo dentro do corredor. Este campo aparece somente quando o estado do ativo é **Em estoque** ou **Compilação** . **Nota:** Este campo aparecerá somente quando o plug-in Hardware Asset Management Professional (com.sn_hamp) estiver instalado.
Gestão de	Pessoa que mantém o ativo. Este valor de campo pode ser diferente da pessoa em **De propriedade de** campo.
Pertencente a	Pessoa que detém a propriedade financeira do ativo. Este valor de campo pode ser diferente da pessoa em **Gerenciado por** campo.
Primário	Ativo primário do ativo. Por exemplo, um monitor ou periférico pode ter uma estação de trabalho como ativo primário. Quando um link primário é definido, os campos relacionados à atribuição e estado dos ativos filho são configurados como somente leitura e são preenchidos com base na atribuição primária e nos campos de estado. Para obter mais informações, consulte Bundled models .
Classe	Grupo de ativos, por exemplo, base, hardware, licença ou consumível.
Comentários	Informações sobre o ativo que seriam úteis para outras pessoas
Número de série	Número de série deste ativo
Subestado	Subestado atual do ativo. As configurações de subestado disponíveis dependem do estado selecionado. Por exemplo, o estado **Aposentado** contém as opções **Subestado**, **Descartado**, **Vendido**, **Doado**, e **Crédito de fornecedor**.
Local	Localização física atual do ativo **Nota:** Você pode definir o local como um local, andar, prédio ou campus. Quando você define o local como qualquer uma das opções, exceto o campus, a seção Hierarquia de local é mostrada no formulário de ativo. A hierarquia de local mostra o relacionamento hierárquico entre o local especificado e seus locais primários. Além disso, quando você define o campo Local como um local e, em seguida, define o. `sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets` parâmetro do sistema para **verdadeiro** em seu ServiceNow um mapa de localização em tempo real do ativo é mostrado no formulário de ativo. O Mapa de local não aparece por padrão. Para exibir o mapa, selecione o Mapa de localização (ícone) na barra lateral contextual do registro do ativo. O mapa de local não aparece para ativos excluídos. Você também pode rastrear a localização do seu ativo usando o Mapa interno de ativos na exibição de ativos do Hardware Asset Workspace. Para obter mais informações, consulte Track asset location using indoor maps .
Departamento	Departamento ao qual o ativo pertence
Empresa	Empresa ou organização à qual este ativo pertence.
Atribuído	Data em que o ativo foi atribuído a um 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.

Campo	Descrição
Instalada	Data em que o ativo foi instalado
Hierarquia do local A seção Hierarquia de local está disponível somente para ativos de hardware, consumíveis, pacote e palete. Esta seção aparece somente sob as seguintes condições: • . *sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets* o parâmetro do sistema está definido como **verdadeiro** em seu ServiceNow instância • Quando você seleciona qualquer local, exceto o campus	
Piso	Andar onde o local especificado no campo Local está localizado. **Nota:** Este campo aparece somente quando você seleciona um local no campo Local e é preenchido automaticamente com base no local.
Edifício/ Estrutura	Edifício ao qual o andar pertence. **Nota:** Este campo aparece somente quando você seleciona um local ou andar no campo Local e é preenchido automaticamente com base no local.
Campus	Campus onde o edifício está localizado. **Nota:** Este campo aparece somente quando você seleciona um local, andar ou edifício no campo Local e é preenchido automaticamente com base no local.
Financeiro A seção Financeiro está disponível somente para hardware, direito de software e ativos de instalação.	
Linha de solicitação	Item solicitado ao qual o ativo está vinculado.
Número da fatura	Fatura sob a qual o ativo foi faturado.
Custo	Preço no qual o ativo foi comprado.
Fornecedor	Fornecedor do qual o ativo foi adquirido. Os ativos que são criados automaticamente a partir de ordens de compra em Compras, o valor padrão de **Fornecedor** o campo é o fornecedor especificado na ordem de compra.
Aberto(a)	Data em que o registro do item solicitado foi aberto. O sistema preenche automaticamente o campo quando uma linha de solicitação é especificada.
Conta GL	Número da conta do razão geral ao qual o ativo está associado.
Centro de custos	Grupo financeiramente responsável pelo ativo.
Método de aquisição	A forma de adquirir o ativo. As opções de sistema base são **Compra**, **Leasing**, **Locação**e **Empréstimo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Os ativos que são criados automaticamente a partir de ordens de compra em Compras, o valor padrão é **Compra**
Tipo de gasto	O tipo de despesa. • **Capex**: o gasto de capital é um gasto único, em que o valor é realizado ao longo dos anos. Por exemplo, uma copiadora. • **Opex**: a despesa operacional é uma despesa contínua. Por exemplo, toners para a fotocopiadora.
Descarte	
Número do pedido de descarte	Um número exclusivo atribuído à ordem de descarte de ativo. **Nota:** Este campo aparecerá somente se você tiver instalado Gestão de ativos de hardware - HAM de ServiceNow Store.
Fornecedor de descarte	O fornecedor atribuído para executar a ordem de baixa de ativos. **Nota:** Este campo aparecerá somente se você tiver instalado Gestão de ativos de hardware - HAM de ServiceNow Store.
ID do pedido de descarte do fornecedor	Número do pedido atribuído pelo fornecedor para executar o pedido de descarte de ativos. **Nota:** Este campo aparecerá somente se você tiver instalado Gestão de ativos de hardware - HAM de ServiceNow Store.
Data do descarte	A data em que o processo de pedido de descarte de ativo é concluído. **Nota:** Este campo aparecerá somente se você tiver instalado Gestão de ativos de hardware - HAM de ServiceNow Store.
Motivo do descarte	Texto explicando por que o ativo está sendo desativado.
Beneficiário	Organização que recebe o ativo quando ele é descontinuado.
Preço de revenda	Valor do ativo quando ele é descontinuado. Por exemplo, se o ativo for doado, o valor usado ao relatar impostos.
Desativação agendada	Data agendada em que o ativo será desativado.
Data de desativação	Data real em que o ativo foi desativado.
Depreciação	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
A seção Depreciação está disponível somente para ativos de hardware e instalação.	
Depreciação	Método de depreciação aplicado. As opções do sistema base são **Saldo Decrescente** e **Linha Reta**. O valor de depreciação é padrão do modelo associado.
Data efetiva de depreciação	Data em que o método de depreciação especificado começa.
Valor de recuperação	Valor estimado de um ativo no final de sua vida útil. Este valor deve ser menor ou igual ao Custo do ativo.
Data residual	Número de dias que se passaram desde a **Data de efetivação da depreciação**.
Valor residual	Valor no campo Custo com o método de depreciação aplicado.
Valor depreciado	Valor de depreciação do ativo
Contratos A seção Contrato está disponível somente para hardware, direito de software ou ativos de instalação.	
Contrato de leasing	Nome do leasing que se aplica ao ativo
Vencimento da garantia	Data de vencimento da garantia do ativo
Data de vencimento da locação	Data em que o contrato expira. **Nota:** Este campo aparecerá somente quando o Hardware Asset Management (sn_hamp) estiver instalado.
Prazo da locação (meses)	O período em meses para o qual o contrato de leasing está ativo. **Nota:** Este campo aparecerá somente quando o Hardware Asset Management (sn_hamp) estiver instalado.
Pagamento mensal da locação	Valor que você paga mensalmente pelo contrato. **Nota:** Este campo aparecerá somente quando o Hardware Asset Management (sn_hamp) estiver instalado.
Grupo de suporte	Grupo que gerencia o contrato que cobre o ativo.
Troca de ativos semelhantes	Um ativo semelhante que você deseja devolver ao fornecedor do contrato em vez do ativo que você trouxe no leasing. **Nota:** Este campo aparecerá somente quando o Hardware Asset Management (sn_hamp) estiver instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Suporte de	Pessoa que gerencia o contrato que cobre o ativo.
Atividades	
Anotações de trabalho	As anotações de trabalho são atualizadas para os seguintes casos: • Atualizações nos campos **Atribuído a**, **Gerenciado para**, **Estado**, **Subestado**e **Reservado** do ativo. As colunas desses campos são auditadas por padrão e qualquer atualização é registrada nas anotações de trabalho. • As anotações de trabalho para ativos de hardware e software são atualizadas quando o ativo é recebido por uma ordem de compra e ordem de transferência. Essas anotações de trabalho ajudam a rastrear o ciclo de vida do ativo.
Auditoria	
Número de auditoria	Número de auditoria do ativo.
Tipo de auditoria	Tipo de auditoria que foi realizada no ativo.
Data da última auditoria	Data em que a última auditoria foi feita.
Estado da última auditoria	Estado da última auditoria.
Auditado por	Pessoa que realizou a última auditoria.
Móvel A seção Dispositivo móvel está disponível somente para a categoria de modelo Dispositivo móvel. **Nota:** Esta seção aparece somente quando Gestão de ativos de hardware - HAM(sn_hamp) está instalado.	
Transportadora	Nome da empresa da operadora.
Responsáveis	Propriedade do ativo. Os valores disponíveis são: • Funcionário • Corporativo
IMEI	Número exclusivo para rastrear o dispositivo móvel.
ID da pré-inscrição	Usuário que realizou a última auditoria.
Endereço MAC	Endereço MAC do dispositivo móvel.
ID da inscrição	Usuário que conduz a auditoria atual.
Número de telefone	Número de telefone associado ao dispositivo 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.

Campo	Descrição
Nome da inscrição	Nome da inscrição do dispositivo móvel.
Plataforma	Plataforma do dispositivo móvel. As opções disponíveis são: • Android • iOS • Windows • ChromeOS • Outro
Estado da inscrição	Estado de inscrição atual do dispositivo. As opções disponíveis são: • Inscrito • Inscrição cancelada • Expirado • Inscrição pendente • Cancelamento de inscrição pendente
Comprado	Data em que o dispositivo móvel foi comprado.
Data da inscrição	Data de inscrição inicial.
Data de qualificação para upgrade	Data em que o dispositivo móvel está qualificado para um upgrade.
Último inscrito	Data da última inscrição.
Contrato de serviço	Número do contrato associado ao dispositivo móvel.
Dispositivo ativado	Status de ativação do dispositivo móvel. As opções disponíveis são: • Sim- O dispositivo móvel está ativado. • Não- O dispositivo móvel não está ativado.
Links relacionados	
Calcular Depreciação	Selecione para calcular o valor de depreciação e o valor residual.
Excluir Ativos Somente	Selecione para excluir os ativos e não o IC associado.
Listas relacionadas	
Ativos	Ativos relacionados ao ativo que você criou.
Linhas de gasto	Linha de despesa associada ao ativo.
RMA	Autorização de devolução de mercadoria associada ao 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.

Formulário de caso

O formulário Caso exibe informações detalhadas sobre um problema ou problema do cliente.

Um agente de atendimento ao cliente cria um caso para identificar a pergunta ou o problema de um cliente e rastrear as atividades relacionadas à resolução do problema. Um agente também usa um caso para rastrear a comunicação de e para o cliente, incluindo os canais de comunicação que estão sendo usados.

As atividades do caso incluem qualquer ação realizada para resolver um problema. Isso pode incluir telefonemas ou e-mails, pesquisa da base de conhecimento, conversas com especialistas no assunto e solicitações de expedição para agentes de serviço de campo, bem como outras atividades.

No formulário Caso, um agente poderá associar e armazenar as informações relacionadas, como o nome, telefone e empresa do cliente; informações da conta; informações sobre produtos e ativos; detalhes do contrato de serviço e de direito, além de todos os acordos de nível de serviço associados (ANS).

Um caso tem vários recursos importantes.

- Comunicação entre um agente e o cliente ou um agente e outros funcionários na organização. Os detalhes de todas as comunicações internas e externas são registrados no formulário do caso.
- Quaisquer tarefas adicionais resultantes de um caso, como uma ordem de serviço. As tarefas são rastreadas a partir de uma lista relacionada no formulário de caso. Essas tarefas podem ser internas à organização ou envolver o cliente.
- Informações do caso que podem ser incluídas na base de conhecimento e usadas para ajudar a resolver outros casos.

Há duas exibições de formulário de caso diferentes: Uma exibição detalhada que está disponível para agentes e gerentes de agente no Customer Service Management E uma exibição simplificada que está disponível para clientes externos nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Exibição do agente

A exibição do agente do formulário Caso inclui os seguintes componentes:

- Uma linha do tempo que fornece uma exibição visual das atividades do caso.
- Entidades referenciadas para o caso, incluindo informações de conta e contato, informações de produto e ativo, contrato de serviço e detalhes de direito de serviço e quaisquer SLAs pertinentes. Exceto ANS, essas informações existem no sistema e podem ser associadas ao caso pelo agente ou gerente do agente.
- Toda a comunicação sobre o caso, externa e interna. Essas informações são armazenadas em **Comentários adicionais** campo (comunicação externa), o. **Anotações de trabalho** campo (comunicação interna), o. **Anotações de resolução** campo. . **Anotações de resolução** o campo armazena detalhes sobre a resolução do caso e o. **Atividade** campo, que armazena todas as comunicações em uma lista cronológica.

Agentes e gerentes podem exibir um formulário de caso navegando até **Suporte ao cliente** > **Casos** e selecionando uma das seguintes opções de menu:

- **Meus casos**
- **Todos**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Abrir**
- **Não atribuído**

Na lista Caso, selecione um número de caso para exibir o formulário Caso.

Formulário de Caso de Atendimento ao cliente (exibição do agente)

Campo	Descrição
Número	Número do caso atribuído automaticamente.
Canal	Método pelo qual o cliente iniciou o contato e o caso foi aberto. • Web (padrão) • Telefone • E-mail • Bate-papo • Social
Horário local do contato	Hora local do contato atribuído ao caso. Preenchido automaticamente de acordo com o fuso horário definido no formulário Contato. Se nenhum fuso horário estiver definido no formulário Contato, ele será preenchido de acordo com **Fuso horário do contato** definido no próprio caso. Se nenhum fuso horário estiver definido no formulário Contato ou no formulário Caso, o campo será deixado em branco e será somente leitura. Se um caso for encerrado ou cancelado, o. **Horário local do contato** o campo está oculto. **Nota:** Configure o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário do caso.
Fuso horário de contato	Entre em contato com o fuso horário se o cliente estiver trabalhando em um fuso horário diferente para o caso. Este campo substitui o fuso horário do formulário Contato. Se nenhuma hora local do contato ou fuso horário do contato estiver definido, o fuso horário da instância será exibido. Depois que o caso é criado, o campo é somente leitura. **Nota:** Configure o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário do caso.
Conta	Nome da empresa do contato. Este campo será preenchido automaticamente se as informações estiverem disponíveis no registro do contato.
Contato	Nome do contato do cliente para este caso.
Cliente	Nome do consumidor para este caso.
Organização de serviço	Nome do local 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.

Formulário de Caso de Atendimento ao cliente (exibição do agente)

Campo	Descrição
Organização de serviço para solicitação	Organização de serviço para a qual este caso está sendo solicitado.
Produto	Modelo de produto do ativo. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Se você selecionar um ativo em **Ativo** e o ativo tem um produto associado, o. **Produto** o campo é atualizado automaticamente. Um produto pode ser associado a vários ativos.
Ativo	Número da etiqueta do ativo ou o número de série do ativo envolvido neste caso.
Base de instalação	O campo Base de instalação ajuda a rastrear quais produtos e serviços foram adquiridos por um cliente, como eles foram instalados ou provisionados, junto com a configuração detalhada de cada item instalado.
Contato do parceiro	Nome do contato do parceiro para este caso.
Seguir o sol	Opção para indicar que um caso deve ser entregue para acompanhamento global. Se um cliente inserir comentários adicionais em um **Prioridade 1 - Crítica** ou um **Prioridade 2 - Alta** caso ou, se o caso for escalado, o sinalizador será selecionado automaticamente. O fluxo de atividades no formulário Caso é atualizado com todas as mudanças. **Nota:** Habilite o. **Siga o sol** Marque a caixa no formulário Caso de Atendimento ao cliente definindo o valor da propriedade *sn_customerservice.FTS_flag_enabled*. **verdadeiro** . Configure o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário do caso.
Descrição resumida	Breve descrição do problema ou problema.
Aberto(a)	Data e hora em que o caso foi aberto.
Prioridade	A prioridade atribuída: • 1 - Crítico • 2 - Alto • 3 - Moderado • 4 - Baixo (padrão)
Estado	estados do caso de atendimento ao cliente: • Novo(a) • Em aberto • Aguardando Informações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Caso de Atendimento ao cliente (exibição do agente)

Campo	Descrição
	• Resolvidos(as) • Encerrado(a) • Cancelado **Nota:** Configure o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário do caso
Grupo de atribuição	Grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído.
Atribuição a	Agente atribuído. Se um grupo for selecionado em **Grupo de atribuição** , o agente atribuído deve pertencer a este grupo.
Atribuído em	Data e hora em que o caso é atribuído. Este campo é atualizado quando um usuário é adicionado ou alterado em **Atribuído a.** campo.
Contrato	Número do contrato associado a este caso.
Direito	Direito associado a este caso. Os direitos disponíveis para seleção no canal da lista de referência correspondem ao canal de criação de caso. Os direitos disponíveis são filtrados pelas configurações no **Conta** , **Consumidor** e **Contrato** campos. Se apenas um direito estiver disponível para este caso, ele será adicionado automaticamente ao **Direito** campo. Começando com Zurich versão, os agentes podem adicionar vários direitos a um caso. . `sn_customerservice.advanced_entitlements`A propriedade do sistema está definida como verdadeira, a lista relacionada Direitos do caso está visível no formulário Caso e no **Direito** o campo está oculto. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos: • Adicione um direito a um caso • Propriedades instaladas com a Gestão de atendimento ao cliente
Parceiro	Nome da empresa parceira.
Anotações	
Participantes da lista de observação	Usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para **Resolvido** ou **Encerrado** . Selecione o ícone Adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho. Selecione o ícone Adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de anotações de trabalho. Para habilitar notificações para usuários no **Lista de anotações de trabalho** 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 de Caso de Atendimento ao cliente (exibição do agente)

Campo	Descrição
	1. Navegue até a tabela Notificações (sys_notification). **2.** Selecione Status da ação do caso. **3.** Em **Quem receberá** , siga um destes procedimentos: ○ Adicione um usuário no **Usuários** campo. ○ Em **Destinatários listados em campos** , adicione **Lista de anotações de trabalho** campo. **4.** Selecione **Atualizar**.
Usuários colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o usuário é adicionado ao **Usuários Colaboradores** campo. Se este usuário for removido do **Atribuído a.** No formulário Tarefa do caso, e eles não são atribuídos a nenhuma outra tarefa para o caso, então eles também são removidos do **Usuários Colaboradores** campo.
Grupos de colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o grupo de atribuição do usuário é adicionado ao **Grupos de colaboradores** campo. Se este usuário for removido do **Atribuído a.** No formulário Tarefa do caso, e nenhum outro membro do grupo de atribuição for atribuído a outras tarefas do caso, o grupo de atribuição será removido do **Grupos de colaboradores** campo. Se um grupo for removido do **Grupo de atribuição** No formulário Tarefa do caso, e o grupo não for atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o grupo de atribuição será removido do **Grupos de colaboradores** campo.
Comentários adicionais	Comentários visíveis pelo cliente. Cada comentário é inserido em **Atividade** campo quando o usuário seleciona **Publicar** botão.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o caso ou as etapas executadas para resolvê-lo, se aplicável. Os usuários internos que foram adicionados à lista de anotações de trabalho recebem a notificação Anotações de trabalho de caso adicionadas que contém as anotações de trabalho quando adicionadas. Você pode configurar a notificação, conforme necessário. As anotações podem ser visualizadas pelo administrador, pelo agente e pelo gerente do agente.
Atividades	Registra todas as atividades associadas a este caso.
Informações de resolução	
Resolvido por	Agente ao qual o caso é atribuído quando o caso é resolvido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Caso de Atendimento ao cliente (exibição do agente)

Campo	Descrição
Encerrado por	Nome do usuário que encerrou o caso.
Código de Resolução	Lista de seleção que indica os estados de resolução do caso. Este campo é obrigatório quando um agente propõe uma solução para um caso.
Causa	Detalhes sobre a causa da resolução.
Anotações de resolução	Detalhes sobre como o caso foi encerrado. Este campo será obrigatório se um agente de atendimento ao cliente ou gerente de agente encerrar um caso. Se um cliente encerrar um caso, ele não será obrigatório.
Adicionar anotações de resolução a comentários	Opção para determinar se as anotações de resolução são adicionadas aos comentários visíveis pelo cliente quando o caso é resolvido. Se selecionado, as anotações de resolução serão adicionadas ao **Comentários adicionais** campo (visível para o cliente).
Resolvido	Data e hora em que o caso foi resolvido.
Encerrado	Data e hora em que o caso foi encerrado.

Exibição do cliente

Os clientes podem exibir um formulário de caso selecionando **Meus casos** No portal do cliente e selecionando um número de caso na lista de casos.

A exibição do cliente do formulário Caso inclui os seguintes componentes:

- Um formatador de fluxo de processo que indica o estado atual do caso.
- As informações da entidade relacionada, incluindo informações de conta e contato, informações de produto e ativo e informações de contrato de serviço.
- Um **Atividade** campo que armazena todas as comunicações do caso em uma lista cronológica.

Linha do tempo do caso

A linha do tempo fornece uma exibição visual das atividades do caso. A linha do tempo aparece na parte superior do formulário do caso quando exibida por um agente ou gerente no Customer Service Management aplicação.

A linha do tempo usa círculos azuis para representar mudanças de estado do caso e marcadores para representar atividades do caso. As informações incluídas na linha do tempo também são mostradas no formulário Caso no **Atividade** histórico.

Linha do tempo do caso do Atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cabeçalho

O cabeçalho da linha do tempo exibe a hora em que o caso começou. Ele também exibe a hora em que o caso foi atualizado ou encerrado pela última vez.

Mudanças de estado e atividades de caso

Cada mudança de estado de um caso é representada por um círculo azul na linha do tempo. Apontar para esses círculos fornece mais informações sobre a mudança de estado em uma dica de ferramenta. Por exemplo, apontando para o primeiro círculo azul que representa **Novo** estado exibe o nome do usuário que criou o caso e o tempo aproximado em que o caso foi criado.

As linhas de atividade acima e abaixo da linha do tempo representam outras atividades de caso, incluindo comentários, solicitações de informações, anotações de encerramento, e-mail, e chamadas telefônicas. As atividades realizadas por um agente são mostradas acima da linha do tempo e as atividades realizadas por um cliente são mostradas abaixo. Apontar para essas atividades na linha do tempo exibe informações adicionais.

os estados e conversas sobrepostos são representados por bordas mais espessas e linhas mais espessas. Apontar para estados sobrepostos e conversas resulta em dicas de ferramentas agrupadas.

Se um caso estiver em andamento, o final da linha do tempo mostrará a última atividade atualizada ou mudança de estado. Se um caso for encerrado, o final da linha do tempo mostrará um círculo azul que representa **Encerrado** estado.

Métrica de tempo

A métrica à direita da linha do tempo rastreia a quantidade de tempo em que um caso está aberto. A data e a hora em que o caso foi aberto são usadas como o início do cálculo de tempo. Quando um caso está em andamento, a hora atual é usada como o cálculo da hora de término. Quando um caso é encerrado, a hora de encerramento é usada como cálculo da hora de término.

A métrica detalha o tempo pelo número de minutos e horas em que um caso está com o agente ou com o cliente. Um caso é considerado como estando com o agente quando ele está em **Novo** , **Aberto** ou **Encerrado** estado.

Quando um caso está em **Aguardando informações** ou **Resolvido** estado, ele é considerado com o cliente.

Use a linha do tempo do caso com outras aplicações

Você pode usar a linha do tempo do caso do Atendimento ao cliente com outros ServiceNow criando uma configuração para cada aplicação e adicionando o. **ResolutiShaper** para o formulário desejado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Certifique-se de que o plug-in do Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) tenha sido ativado.
2. Navegue até a página Configurações do Resolution Shaper (<instance>sys_resolutionshaper_config_list.do) e clique em **Novo** .
3. Selecione uma tabela no **Tabela de tarefas** 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. Adicione os estados desejados em **Estados do solicitante** campo usando uma lista separada por vírgulas. Por exemplo, `Novo,Ativo,Resolvido,Encerrado` .
5. Faça as mudanças necessárias nos campos restantes e clique em **Enviar** .
6. Navegue até o formulário desejado.
7. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
8. Usando o slushbucket, selecione **ResolutiShaper** e mova-o para onde você deseja que a linha do tempo apareça.
9. Clique em **Salvar**.

Formatador de fluxo de processo de caso

O formatador de fluxo do processo fornece um resumo gráfico das fases de um caso de atendimento ao cliente.

O formatador de fluxo do processo está disponível na interface da plataforma quando você seleciona a exibição Autoatendimento do cliente.

Formatador do fluxo de processos

O formatador de fluxo do processo aparece na parte superior do formulário de caso. Destaca o estado atual do caso e verifica os estados pelos quais o caso passou.

Por padrão, o formatador de fluxo do processo exibe os seguintes estados:

- Novo(a)
- Em aberto
- Resolvido(a)
- Encerrado

Tópicos relacionados

Formatador do fluxo de processos

Listas relacionadas ao formulário de caso

O formulário Caso inclui listas relacionadas que armazenam informações do caso e que os agentes podem usar para executar tarefas relacionadas ao caso.

Listas relacionadas ao formulário de caso de atendimento ao cliente

Lista relacionada	Descrição
ANS	Os acordos de nível de serviço associados a este caso.
Tarefas	Tarefas que foram criadas para este caso pelo agente de atendimento ao cliente ou gerente de agentes. Quando você cria uma tarefa ou muda o estado de uma tarefa, as informações são registradas no caso **Atividade** 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.

Listas relacionadas ao formulário de caso de atendimento ao cliente

Lista relacionada	Descrição
	Quando você cria uma tarefa de caso, o sistema gera um número de tarefa com um prefixo. Seguinte upgrade para a versão New York: • Novas tarefas de caso usam o prefixo CSTASK. • As tarefas existentes, independentemente do estado, usam o prefixo DA TAREFA.
Telefone	Log de telefone do caso. Uma lista de chamadas telefônicas de entrada ou saída associadas a este caso.
Compromissos	Compromissos que o agente de atendimento ao cliente faz com o cliente ou outras pessoas como parte da resolução deste caso. Quando você cria um compromisso, uma mensagem de criação de compromisso é registrada no caso **Atividade** campo. O usuário selecionado em **.** o campo no formulário de compromisso recebe um e-mail com os detalhes do compromisso.
E-mails	Log de e-mail do caso. Uma lista dos e-mails que são enviados ou recebidos como parte da resolução deste caso. O agente de atendimento ao cliente ou o gerente do agente pode enviar e-mail de dentro do caso, como atualizações e consultas para clientes ou outros funcionários. Uma mudança no estado do caso aciona um e-mail automático a ser enviado ao cliente. Os contatos do cliente podem criar e atualizar casos por e-mail, bem como receber atualizações dos agentes de atendimento ao cliente.
Problemas	Uma lista de problemas relacionados a este caso.
Ordens de serviço	Uma lista de ordens de serviço criadas para este caso.
Logs Sociais	Uma lista da comunicação com clientes ou consumidores que ocorre por meio de canais de mídia social. O formulário Log social inclui **Perfil social** do usuário que criou a comunicação e o. **URL social** para a conversa. Clique no URL para abrir a conversa em uma nova guia.
Base de conhecimento anexada	Artigos de conhecimento anexados como uma solução proposta para o caso.
Lacunas de conhecimento	Tarefas de feedback que são criadas quando uma lacuna de conhecimento é relatada.
Escalações	Uma lista de registros de escalação relacionados a este caso.
Casos secundários	Uma lista de casos secundários associados a este caso
Solicitações	Uma lista de solicitações associadas a este caso.
Bloqueado por	Uma lista de bloqueio de tarefas que foram criados para este caso.
Grupos Relacionados	Uma lista de partes relacionadas, como contatos ou consumidores adicionados ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estados do caso

Um caso de atendimento ao cliente pode estar em um de vários estados, pois o agente coleta informações e trabalha para obter uma resolução.

estados do caso de atendimento ao cliente

Termo	Definição
Novo(a)	O estado inicial de um novo caso, que é criado por meio de qualquer um dos canais: Portal do cliente, e-mail, bate-papo, telefone ou a partir da aplicação Atendimento ao cliente. Ações que o agente pode executar: • **Atribuir a mim** : O caso é atribuído ao agente e o estado muda para **Aberto** . • **Aceitar** : Se atribuído pelo gerente de atendimento ao cliente, o agente aceitará o caso e o estado mudará para **Aberto** . • **Atualização** atualiza o caso. • **Caso encerrado** : Encerra o caso. • **Excluir** Exclui o caso. Ações que o cliente pode executar: • **Atualização** atualiza o caso. • **Caso encerrado** : Encerra o caso
Aberto	O caso é atribuído a um agente e o agente clica **Aceitar** ou um agente abre um caso e clica **Atribuir a mim** . Ambas as ações mudam o estado de **Novo** . **Aberto** . Ações que o agente pode executar: • **Atualização** : Atualiza o caso. • **Solicitar informações** : O agente solicita informações adicionais do cliente. O estado muda para **Aguardando informações** . • **Propor solução** : O agente propõe uma solução para o caso. **Nota:** . **Código de resolução** e. **Anotações de resolução** deve ser inserido em **Informações de resolução** guia. O estado muda para **Resolvido** . • **Caso encerrado** : Encerra o caso. • **Excluir** Exclui o caso.
Aguardando Informações	Um agente clica **Solicitar informações** alterando o estado de **Aberto** . **Aguardando informações** . Ações que o agente pode executar: • **Caso em aberto** : Altera o estado de volta para **Aberto** . • **Atualização** : Atualiza o caso • **Caso encerrado** : Encerra o caso. • **Excluir** Exclui o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estados do caso de atendimento ao cliente

Termo	Definição
	Ações que o cliente pode executar: • **Atualização** : Depois que o cliente atualiza o caso, o estado muda para **Aberto** . • **Caso encerrado** : Encerra o caso.
Resolvido	Um agente fornece um código de resolução e insere anotações de resolução no **Informações de resolução** e cliques **Propor solução** alterando o estado de **Aguardando informações** . **Resolvido** . . **Código de resolução** e. **Anotações de resolução** os campos são obrigatórios quando um agente propõe uma solução para o caso. Ações que o agente pode executar: **Atualização** (Atualiza o caso) Ações que o cliente pode executar: • **Aceitar Solução** : O cliente aceita a solução proposta pelo agente. O estado muda para **Encerrado** e uma pesquisa é exibida. • **Rejeitar Solução** : O cliente rejeita a solução proposta pelo agente e o estado muda para **Aberto** . • **Excluir** Exclui o caso. • **Caso encerrado** : Encerra o caso.
Encerrado	Depois de propor uma solução, um agente aguarda a resposta do cliente. • Se o cliente clicar **Aceitar Solução** , o estado muda de **Resolvido** . **Encerrado** . • Se o cliente clicar **Rejeitar Solução** , o estado muda de **Resolvido** . **Aberto** . Um agente, gerente de agente ou um cliente pode encerrar um caso a qualquer momento, exceto quando ele estiver em **Resolvido** estado. Quando está em **Resolvido** estado, somente um cliente pode aceitar ou rejeitar a solução proposta. Quando um agente ou gerente de agente encerra um caso, os detalhes devem ser incluídos em **Anotações de resolução** . Isso não é necessário quando um cliente encerra um caso. Um caso não pode ser atualizado depois que é encerrado.

Tópicos relacionados

Fluxos de estado

Crie um caso para um novo item-base de instalação

Crie um caso para um novo item-base de instalação usando o formulário Caso no Espaço do agente do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent ou 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. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Casos** > **Meus Casos**.
3. Selecione **Novo**.
4. Execute uma das ações a seguir antes de selecionar um item-base de instalação no formulário Criar caso.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de tarefa do caso.
5. Ao lado de **Base de instalação** , selecione o ícone de pesquisa e selecione as bases de instalação na janela pop-up.

   A janela pop-up exibe somente a lista de itens-base de instalação relacionados à conta ou consumidor selecionado.
6. Em **Descrição resumida** insira uma descrição do item-base de instalação.
7. Salve o formulário.
   Um novo caso com os detalhes do item-base de instalação aparece na lista Meus casos.

Migrando as informações da base de instalação para casos existentes

Seus agentes de atendimento ao cliente podem usar o formulário Caso no Espaço do agente do CSM para adicionar um item-base de instalação a um caso existente.

Para preencher casos existentes com as informações da base de instalação, os agentes podem usar o script de exemplo a seguir:

```
var installBaseMigrationUtil = new sn_install_base.InstallBaseMigrationUtils();
installBaseMigrationUtil.populateInstallBaseOnCases();
```

O script de migração preenche os casos com as informações da base de instalação, somente se o caso estiver associado ao item-base de instalação. Para associar um caso a um item-base de instalação, consulte Associe vários itens-base de instalação a um caso.

Atribua um contato de parceiro no formulário de caso

Habilitar Customer Service Management agentes para atribuir contatos de parceiro para uma conta associada a um item-base de instalação no formulário de caso. Ao adicionar contatos de parceiros, você pode fornecer acesso a vários parceiros para acessar suas contas.

Antes de Iniciar

Função necessária: Agente de atendimento ao cliente

Procedimento

1. Navegar até **Espaço configurável de CSM/FSM** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Base de instalação** , use o ícone de pesquisa Para adicionar um item-base de instalação no formulário Criar caso.
   . **Conta** e. **Contato** os campos são preenchidos automaticamente a partir do formulário da base de instalação. Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de tarefa do caso.
4. Em **Parceiro** use o ícone de pesquisa para pesquise um parceiro associado à conta selecionada.
   O parceiro no **Parceiro** o campo é a conta do parceiro associada à 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.

5. Em **Contato do parceiro** insira um contato de parceiro qualificado que tenha os seguintes critérios:
   - Todos os contatos do parceiro da conta do parceiro serão qualificados se **Restringir o acesso à conta** não está habilitado.
   - Todos os contatos de parceiro com a função de administrador de parceiro serão qualificados se **Restringir o acesso à conta** habilitado.
   - Contatos do parceiro que são adicionados como um representante autorizado por meio da lista de partes relacionadas para o item-base de instalação.
   - Contatos do parceiro que são adicionados como uma conta autorizada por meio da lista de partes relacionadas para o item-base de instalação.

   Para adicionar uma parte relacionada a um item-base de instalação, consulte Adicione partes relacionadas a um item-base de instalação.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado
Um contato de parceiro é atribuído ao caso.

Formulário de item de linha do caso

O formulário de item de linha do caso exibe detalhes sobre um item de linha do caso em um registro de caso.

Os agentes podem usar o formulário de item de linha do caso para criar um novo registro de item de linha do caso e exibir e editar um registro de item de linha do caso existente. Ao editar, os agentes podem:

- Altere o código do motivo
- Altere Prioridade, Atribuído a e Contato

Para acessar um registro de item de linha de caso, navegue até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Todos os itens da linha** e selecione um registro. Usuários com as seguintes funções podem acessar esta lista: Administrador do sistema, agente de atendimento ao cliente e gerente de atendimento ao cliente.

O formulário de item de linha do caso inclui as seguintes listas relacionadas:

- Tarefas da linha de caso
- Características da linha de caso

Campos de formulário de item de linha do caso

Campo	Descrição
Número	O número do registro gerado automaticamente. O prefixo para números da tabela Linha de caso é **CSL** .
Caso primário	O caso primário do registro do item de linha do caso. Esse campo é obrigatório.
Linha do caso primário	A linha do caso primário do registro do item de linha do caso. Este campo oferece suporte à hierarquia de linhas de caso.
Linha de caso principal	A linha do caso superior do registro do item de linha do caso. Este campo oferece suporte à hierarquia de linhas de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de item de linha do caso

Campo	Descrição
Conta	O nome da empresa para a qual o caso está aberto.
Contato	O nome do contato do cliente para o caso.
Oferta de produto	Este campo é uma referência à tabela Oferta de produto [sn_prd_pm_product_offering].
Especificação de produto	Este campo é uma referência à tabela Especificação do produto [sn_prd_pm_product_specification].
Modelo do produto	Este campo é uma referência à tabela Modelo de produto [cmdb_model].
Descrição resumida	Uma breve descrição do registro do item de linha do caso.
Estado	Um registro de item de linha de caso pode estar em qualquer um dos seguintes estados: • Rascunho • Novo • Trabalho em andamento • Aguardando Informações • Resolvida - Aceita • Resolvida - Negada • Cancelado Se todos os itens de linha do caso em um registro estiverem em um dos seguintes estados de terminal, o sistema sincronizará o estado do registro com o estado do item de linha do caso: • Resolvida - Aceita • Resolvida - Negada • Cancelado Ações como **Enviar caso** e. **Atribuir a mim** mude o estado do caso e as linhas do caso.
Prioridade	A prioridade do registro de linha do caso: • 1 - Crítico(a) • 2 - Alta • 3 - Moderado(a) • 4 - Baixa • 5 - Planejamento
Atribuição a	O agente atribuído ao registro do item de linha do caso.
Código do motivo da solicitação	O motivo da mudança solicitada. Cada item de linha do caso pode ser diferente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de item de linha do caso

Campo	Descrição
	• Aumentar demanda • Mudança no contrato • Entrada inicial incorreta • Nenhum(a)
Produto vendido	Este campo é uma referência à tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product].
Base de instalação	Este campo é uma referência à tabela Item-base de instalação [sn_install_base_item]. . **Conta** preenchido, este campo exibe os itens-base de instalação da conta selecionada.
Ativo	Este campo é uma referência à tabela Ativo [ativo]. . **Conta** preenchido, este campo exibe os ativos da conta selecionada. . **Modelo do produto** preenchido, este campo exibe os ativos associados ao modelo de produto selecionado. Se ambos forem **Conta** e. **Modelo do produto** os campos são preenchidos, este campo exibe os ativos associados à conta selecionada e ao modelo de produto.
Código de resolução	Um código que indica o estado de resolução do registro do item de linha do caso. • Mudança aprovada • Produto de substituição adicionado
Anotações de Resolução	O agente pode usar este campo para especificar como chegou à decisão de aceitar ou negar uma mudança em um item de linha de caso.
Usuários colaboradores	Este campo é preenchido quando uma tarefa de linha de caso é atribuída a um agente de tarefa de caso.
Grupos de colaboradores	Este campo é preenchido quando uma tarefa de linha de caso é atribuída a um agente de tarefa de caso.
Anotações de trabalho	Permite que os usuários publiquem anotações de trabalho no registro.

Formulário de tarefa de linha do caso

O formulário de tarefa de linha de caso exibe detalhes sobre uma tarefa de linha de caso associada a um item de linha de caso em um registro de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário de tarefa de linha do caso

Campo	Descrição
Número	O número do registro gerado automaticamente. O prefixo para números da tabela Tarefa de linha de caso é CSLTASK.
Caso primário	O caso primário do item de linha do caso.
Conta	O nome da empresa para a qual o caso primário está aberto.
Contato	O nome do contato do cliente para o caso primário.
Linhas de caso	O número do item de linha do caso para o qual a tarefa foi criada.
Estado	O estado da tarefa de linha do caso: • Aberto • Encerrado
Prioridade	A prioridade da tarefa de linha do caso: • 1 - Crítico(a) • 2 - Alta • 3 - Moderado(a) • 4 - Baixa
Grupo de atribuição	O grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído.
Atribuição a	O agente atribuído à tarefa de linha do caso.
Assunto	O assunto da tarefa de linha do caso.
Descrição	Uma descrição mais longa e detalhada da tarefa de linha do caso.
Lista de anotações de trabalho	Uma lista de usuários que estão interessados na tarefa do caso. Esses usuários recebem uma notificação quando anotações de trabalho são adicionadas à tarefa de caso.
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa do caso e as etapas executadas para resolvê-la. As anotações de trabalho são publicadas no fluxo de atividades e ficam visíveis somente para usuários internos.
Comentários adicionais	Comentários visíveis pelo cliente e informações sobre a tarefa do caso. Comentários adicionais são publicados no fluxo de atividades.

Formulário de característica da linha do caso

O formulário de característica da linha do caso exibe detalhes sobre a oferta de produto incluída em um item de linha do caso.

Campos do formulário de característica da linha do caso

Campo	Descrição
Número	O número do registro gerado automaticamente. O prefixo dos números da tabela de características da linha do caso é **CSLC** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do formulário de característica da linha do caso

Campo	Descrição
Linhas de caso	O item de linha do caso ao qual esta característica pertence. Este campo é uma referência à tabela Linha de caso.
Característica	Este campo é uma referência à tabela de características [sn_prd_pm_characteristic].
Opção da característica	Este campo é uma referência à tabela de opções de característica [sn_prd_pm_characteristic_option].
Valor de característica	O valor de uma característica.

Formulário de direito de linha do caso

O formulário de direito de linha de caso exibe informações sobre um direito associado a um item de linha de caso.

Campos do formulário de direito da linha do caso

Campo	Descrição
Linhas de caso	A linha do caso à qual o direito está associado.
Direito	O direito selecionado.
Domínio	O domínio ao qual o direito pertence.

Formulário de relatório de caso

O formulário Relatório de caso inclui campos relacionados a relatórios derivados de registros de caso.

A tabela Relatório de caso (sn_customerservice_case_report) se estende da tabela Caso do Atendimento ao cliente (sn_customerservice_case). Esta tabela armazena KPIs e métricas para registros de caso e inclui as seguintes métricas calculadas que são exibidas no Painel do gerente de atendimento ao cliente .

- Contagem de Reatribuições de Agente
- Resolução no Primeiro Contato
- Contagem de reaberturas

O painel do Customer Service Manager inclui **Resolução na primeira chamada** indicador, que mostra a porcentagem de casos que foram resolvidos durante o primeiro contato com o cliente. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total. O valor do indicador Resolução na primeira chamada é retornado pelo `CaseReportUtils` inclusão de script.

Campos do formulário Relatório de caso do Atendimento ao cliente

Campo	Definição
Número	O número do relatório de caso gerado automaticamente.
Resolução no Primeiro Contato	Registra se um caso foi resolvido durante o primeiro contato de um cliente com um 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.

Campos do formulário Relatório de caso do Atendimento ao cliente

Campo	Definição
	Este campo pode ter um dos seguintes valores: • 0: Nenhum (valor padrão) • 1: Verdadeiro • 2: Falso Para obter mais informações sobre como esse campo é calculado, consulte a métrica Resolução na primeira chamada (FCR) abaixo.
Contagem de Reatribuições de Agente	O número de vezes que um caso foi reatribuído a um agente diferente. O valor padrão é 0.
Contagem de reaberturas	O número de vezes que um caso foi encerrado e reaberto. O valor padrão é 0.
Ignorado por Previsão	Usado para identificar casos ignorados pelo recurso Inteligência preditiva. O valor padrão é falso (desabilitado).
Caso	O caso para o qual este relatório de caso foi gerado.
Pontuação de satisfação do cliente	O cliente fornece a pontuação de satisfação do cliente ao aceitar a resolução do caso.
Tempo de resolução	Tempo gasto por um agente para resolver o caso. Calculado como a diferença entre a hora de resolução do caso e a hora de criação do caso.

Métrica de Resolução na primeira chamada (FCR)

A métrica Resolução na primeira chamada (FCR) está relacionada ao número de vezes que uma solicitação do cliente é resolvida durante o primeiro contato com um agente. Pronto para uso, o script de Resolução na primeira chamada retorna um valor verdadeiro ou falso.

FCR será verdadeiro se um registro tiver uma atualização. Por exemplo, se o estado de um novo caso for definido como Encerrado e, em seguida, atualizado ou salvo, o valor de FCR será Verdadeiro.

FCR será falso se:

- Um caso é reaberto.
- O estado de um caso é atualizado para Aguardando informações.
- Existe um registro de telefone Openframe para o caso e a data desse registro é anterior à data de resolução do caso.
- Existe um log de e-mail para o caso, o e-mail não foi criado pelo sistema e a data de criação do e-mail é anterior à data de resolução do caso.
- Existe uma entrada de ordem de serviço para o caso e a data dessa ordem de serviço é anterior à data de resolução do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa do caso

O formulário de tarefa de caso exibe informações sobre tarefas de caso, que são criadas e atribuídas aos usuários para concluir o trabalho necessário para resolver casos de atendimento ao cliente.

O formulário de tarefa de caso inclui os seguintes campos.

Campos do formulário de tarefa do caso

Campo	Descrição
Número	O número da tarefa do caso atribuído automaticamente.
Caso primário	O número do caso primário. Este pode ser um caso da tabela case [sn_customerservice_case] ou de qualquer tabela secundária da tabela de casos.
Primário	O número do registro primário se a tarefa for criada a partir de um tipo de registro diferente de um caso. Este campo é preenchido quando uma tarefa de caso é criada a partir de um registro que não seja de caso, como um incidente, problema, mudança ou solicitação. Este campo é uma referência à tabela Tarefa [task]. **Nota:** Pode ser necessário configurar o registro de tarefa do caso para exibir o. **Primário** campo.
Contato	O contato do caso primário. Este campo é uma referência à tabela Contato [customer_contact].
Conta	A conta do caso primário. Este campo é uma referência à tabela Conta [customer_account].
Cliente	O consumidor do caso primário. Este campo é uma referência à tabela Consumidor [csm_consumer].
Assunto	O assunto da tarefa do caso.
Descrição	Uma descrição do trabalho que precisa ser feito para concluir a tarefa do caso.
Serviço	Se um serviço tiver sido selecionado para uma tarefa de caso, o serviço será exibido neste campo. . **Serviço** o campo é uma referência ao Definições de serviço tabela (sn_case_type_selection). **Nota:** O plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) e o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types) são necessários para **Serviço** campo a ser exibido em listas de tarefas de caso e formulários.
Prioridade	A prioridade atribuída da tarefa do caso: • 1 - Crítico(a) • 2 - Alta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do formulário de tarefa do caso

Campo	Descrição
	• 3 - Moderado(a) • 4 - Baixo (padrão)
Estado	O estado atual da tarefa do caso: • Aberto • Encerrado
Atribuição a	O usuário atribuído.
Serviço	Este campo é uma referência à tabela Serviço [cmdb_ci_service].
Lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho.
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa do caso, como etapas executadas para a resolução. Usuários internos que foram adicionados ao **Lista de anotações de trabalho** receba uma notificação quando anotações de trabalho forem adicionadas a uma tarefa de caso.
Comentários adicionais	Comentários visíveis pelo cliente. Cada comentário é inserido em **Atividade** campo quando o usuário seleciona **Publicar** .
Visível para o cliente	Se esta caixa de seleção estiver habilitada, a tarefa de caso ficará visível para os usuários finais nos Portais do cliente ou do consumidor.

Formulário Tipo de Caso

Use o formulário Tipo de caso para gerenciar as configurações de um tipo de caso.

Para acessar um formulário de Tipo de caso, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** > **Gerenciar Tipos de Caso** e selecione um tipo de caso na lista.

Campos de formulário Tipo de caso do Atendimento ao cliente

Campo	Definição
Tabela	A tabela do tipo de caso que estende a tabela de caso (sn_customerservice_case).
Categoria	Uma categoria opcional para um tipo de caso. Ao criar casos, os agentes de atendimento ao cliente podem filtrar os tipos de caso disponíveis por categoria na janela pop-up Selecionar tipo de caso. O plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types) inclui as seguintes categorias: • Integração • Reclamação • Pedidos • Geral

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário Tipo de caso do Atendimento ao cliente

Campo	Definição
Subtipo	Uma subcategoria opcional para um tipo de caso. Ao criar casos, os agentes de atendimento ao cliente podem filtrar os tipos de caso disponíveis por categoria e, em seguida, por subtipo na janela pop-up Selecionar tipo de caso. . **Subtipo** o campo exibe campos do selecionado **Tabela** que são do seguinte tipo: • Lista de seleção • Referência
Descrição resumida	Uma breve descrição do tipo de caso.

Links relacionados

O formulário Tipo de caso inclui os seguintes links relacionados:

- **Exibir configuração de tipo de caso** : Exiba a configuração atual desta tabela de tipo de caso.
- **Iniciar a Configuração assistida para tipos de caso** : Acesse as tarefas de configuração de tipos de caso na Configuração assistida do Atendimento ao cliente.
- **Inicie a Configuração assistida do AWA** : Acesse as tarefas de configuração Advanced Work Assignment (AWA) na Configuração assistida do Espaço do agente.
- **Inicie a Configuração assistida do Espaço do agente** : Acesse o Espaço do agente para tarefas de configuração do CSM na Configuração assistida do CSM.

Listas relacionadas

As listas relacionadas do formulário Tipo de caso exibem itens configurados para a tabela de tipo de caso. Use as listas relacionadas para criar configurações adicionais.

- Produtores de Registros
- Fluxos de estado
- Informações de tratamento especial
- Gatilhos de notificação
- ANS
- Modelos de E-mail
- Mensagens rápidas
- Relatórios

Formulário de relacionamento de contato

. Customer Service Management O aplicativo usa o formulário Relacionamento de contato para armazenar informações sobre a conta, o contato e a responsabilidade atribuída em um relacionamento de 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.

Campos do formulário de relacionamento de contato

Campo	Definição
Conta	A conta à qual o contato está atribuído. Este campo é preenchido automaticamente.
Contato	O contato do cliente selecionado para cumprir a função ou responsabilidade. A lista Contatos inclui contatos de qualquer parceiro ou conta relacionada, bem como contatos da hierarquia de contas.
Responsabilidade	A função ou responsabilidade selecionada para este contato do cliente. **Nota:** Como parte da criação de uma definição de responsabilidade, o administrador pode especificar se a responsabilidade é exclusiva. Em caso afirmativo, a responsabilidade só pode ser atribuída a um contato por conta. Para obter mais informações, consulte Criar equipes de conta .

Formulário Local de negócios externo

Em Customer Service Management (CSM), o. Base do modelo de serviços Usa o formulário Local de negócios externo (EBL) para armazenar informações sobre um local de negócios externo. Essas informações incluem os membros da equipe atribuídos a esse local, casos, produtos vendidos e itens-base de instalação criados para os clientes.

Campos do formulário Local de negócios externo

Campo	Definição
Número	Número gerado automaticamente do local de negócios externo. Por padrão, os números de local começam com o prefixo EBL.
Nome	Nome do local de negócios externo.
Tipo	Tipo de organização. Selecione qualquer um dos seguintes: • Local de negócios: Localização física de uma empresa onde uma empresa opera • Grupo de negócios: Uma organização que também pode consistir em um conjunto de empresas primárias e secundárias que operam como uma única entidade.
Função de negócios	Tipo de funções oferecidas em um local de negócios. Selecione a seguinte função de negócios: • Serviço: Selecione este tipo se um local de negócios fornecer funções relacionadas ao serviço, como fornecer suporte ou resolver casos para contas, consumidores ou outros locais de negócios. • Vendas: Selecione este tipo se um local de negócios fornecer atividades relacionadas a vendas, como criar ou 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.

Campos do formulário Local de negócios externo

Campo	Definição
	pedidos, gerar cotações, lidar com oportunidades ou leads, gerenciar preços, oferecer recomendações de produtos ou oferecer suporte a vendas baseadas em contas para contas, consumidores ou outros locais de negócios. • Serviço e vendas: Selecione serviço e vendas se o local de negócios estiver fornecendo atividades relacionadas a serviço e vendas. **Nota:** Você pode criar e gerenciar pedidos e casos selecionando ambos os tipos de funções de negócios.
Gerente	Gerente do local de negócios externo. **Nota:** Usuários internos e externos podem ser adicionados como gerentes de locais de negócios externos.
Local de negócio primário	Primário do local de negócios. Use este campo para criar uma hierarquia primária-secundária.
Rua	Endereço do local de negócios externo.
Cidade	Cidade onde o local de negócios externo está localizado.
Estado/província	Estado ou província onde o local de negócios externo está localizado.
CEP	CEP ou código postal do local de negócios externo.
Clientes atendidos	Tipos de clientes atendidos em um local de negócios. Os clientes atendidos podem ser definidos usando duas opções: • **Todos os clientes** : Permite que a equipe da organização de serviço crie e resolva problemas para todos os clientes. • **Baseado em critérios** : Permite que a equipe da organização de serviço crie e resolva problemas somente para clientes associados à organização de serviço usando um critério.
Site	Endereço da Web do local de negócios interno.
E-mail	ID de e-mail usado pelo local de negócios interno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do formulário Local de negócios externo

Campo	Definição
Telefone	Número de telefone do local de negócios interno.
Data de abertura	Data em que o local de negócios se torna operacional e disponível para os clientes.
Data de encerramento	Data em que o local de negócios se torna não operacional e indisponível para os clientes. **Nota:** A data de encerramento não deve ser anterior à data de abertura.
Status	Status atual do local de negócios, seja em andamento, operacional, não operacional ou encerrado.
Descrição	Descrição do local de negócios.

Listas relacionadas ao local de negócios externo

O formulário Local de negócios externo inclui as seguintes listas relacionadas.

Listas relacionadas para o formulário Local de negócios externo

Lista relacionada	Descrição
Membros	Usuários internos e externos que foram adicionados como membros da equipe neste local de negócios. • Os membros da equipe podem criar casos para clientes em seus locais de negócios. • Os membros da equipe podem acessar casos de clientes e informações onde **Organização de serviço** O campo no formulário Caso corresponde aos locais de negócios. Para obter mais informações sobre como adicionar membros da equipe a um local de negócios externo, consulte Adicione membros da equipe a um local de negócios.
Locais de negócios externos secundários	Lista de registros de locais de negócios externos. Para obter mais informações sobre como criar locais de negócios externos, consulte Crie um local de negócios externo.
Grupos designados	Lista de todos os grupos atribuídos associados do local de negócios interno. Para obter mais informações, consulte Configurar 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.

Listas relacionadas para o formulário Local de negócios externo

Lista relacionada	Descrição
Serviços disponíveis	Lista de serviços compatíveis com o local de negócios. Para obter mais informações, consulte Configurar produtos e serviços disponíveis em um local de negócios.
Projetos do cliente	Lista de todos os projetos atribuídos ao local de negócios. Selecione um projeto para ver **Tarefas do projeto** , **Subprojetos** e. **Casos** atribuído ao projeto. **Nota:** • Um gerente de local pode ver projetos de seus respectivos locais de negócios e secundários. Para saber mais sobre funções, consulte Base do modelo de serviços funções. • Uma lista de tarefas de projeto na guia Projeto do cliente ficará visível somente se **Visível para o cliente** selecionado durante a criação da tarefa do projeto. Para saber mais sobre a criação de projetos, consulte Criar projetos do cliente. Para saber mais sobre a criação de tarefas de projeto, consulte Create a project task from a project .
Critérios para cliente da organização de serviço	Lista de clientes compatíveis com um local de negócios externo. Para obter mais informações sobre como associar critérios do cliente a um local de negócios externo, consulte Defina o tipo de configuração para clientes ou locais de negócios.
Casos solicitados por local	Casos que foram criados e solicitados por este local. Para obter mais informações sobre como atribuir casos a um local de negócios externo, consulte Criar e gerenciar casos para um local de negócios.
Casos atribuídos ao local	Casos que foram criados e atribuídos a este local. Para obter mais informações sobre como criar e gerenciar casos, consulte Criar e gerenciar casos para um local 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.

Listas relacionadas para o formulário Local de negócios externo

Lista relacionada	Descrição
	Nota: Esta guia aparecerá somente se a função de negócios estiver definida como Serviço.
Relacionamentos da Equipe de Contas	Relacionamentos que foram criados entre membros da equipe e contas neste local. Os relacionamentos da equipe da conta são criados usando a responsabilidade do gerente de conta. Para obter mais informações sobre como criar um relacionamento de equipe de conta, consulte Criar relacionamento da equipe de contas.
Relacionamentos da Equipe do consumidor	Relacionamentos que foram criados entre membros da equipe e consumidores neste local. Os relacionamentos da equipe do consumidor são criados usando a responsabilidade do gerente de relacionamento. Para obter mais informações sobre como criar um relacionamento da equipe do consumidor, consulte Criar relacionamento entre equipe e consumidor.
Relacionamentos da Equipe da residência	Relacionamentos que foram criados entre membros da equipe e residências neste local. Os relacionamentos da equipe da residência são criados usando a responsabilidade do gerente de relacionamento. Para obter mais informações sobre como criar um relacionamento de equipe da residência, consulte Criar relação entre funcionário e família.
Produtos Vendidos	Produtos vendidos que foram criados para clientes neste local. Para saber mais sobre como criar e gerenciar produtos vendidos para um local de negócios externo, consulte Criar e gerenciar produtos vendidos para um local de negócios.
Itens-base de instalação	Itens-base de instalação que foram criados para os clientes neste local. Para obter mais informações sobre como criar e gerenciar itens-base 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.

Listas relacionadas para o formulário Local de negócios externo

Lista relacionada	Descrição
	para um local de negócios externo, consulte Criar e gerenciar itens-base de instalação para um local de negócios.

Tópicos relacionados

Crie um local de negócios interno

Base do modelo de serviços relacionamentos

Formulário Residência

Base do modelo de serviços Usa o formulário Residência para armazenar informações sobre uma residência do consumidor, incluindo os membros da residência; relacionamentos criados para a residência e os membros; e casos, direitos e contratos criados para a residência e os membros.

Campos de formulário Residência

Campo	Definição
Nome	O nome da residência.
Número	O número gerado automaticamente da residência. Por padrão, os números da residência começam com o prefixo HOLD.
Chefe da família	O consumidor responsável pela residência. • Ao criar um novo registro de residência, selecione um consumidor na tabela Consumidor. • Ao atualizar um registro de residência existente, selecione um consumidor entre os membros atuais da residência.
Rua	O endereço da residência.
Cidade	A cidade em que a residência reside.
Estado/ província	O estado ou província em que a residência reside.
CEP	O CEP ou código postal da residência.
País	O país no qual a residência reside.
Anotações	Informações adicionais sobre a residência.

Listas relacionadas à residência

O formulário Residência inclui as seguintes listas relacionadas.

Listas relacionadas ao formulário Residência

Lista relacionada	Descrição
Membros Atuais	Os consumidores que são membros atuais da residência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas ao formulário Residência

Lista relacionada	Descrição
Todos os Membros	Membros atuais e anteriores de uma residência. À medida que os membros são adicionados ou removidos de uma residência, o histórico do membro é mantido nesta lista relacionada.
Relacionamentos do Membro	Relacionamentos que foram criados entre membros desta residência. Os relacionamentos de membros são criados usando a responsabilidade de representante autorizado. Os membros da residência que têm um relacionamento de representante autorizado com outro membro da residência podem agir em nome desse membro e gerenciar casos para esse membro.
Equipe da Residência	Relacionamentos que foram criados entre usuários internos e esta residência. Os relacionamentos da equipe da residência são criados usando a responsabilidade do gerente de relacionamento. Os usuários internos que têm um relacionamento de gerente de relacionamento com uma residência podem gerenciar todos os casos dessa residência.
Casos	Casos que foram criados para esta residência e os membros desta residência.

Tópicos relacionados

Criar ou atualizar uma residência

Formulário Local de negócios interno

Em Customer Service Management (CSM), o. Base do modelo de serviços Usa o formulário Local de negócios interno (IBL) para armazenar informações sobre um local de negócios interno. Essas informações incluem os membros da equipe atribuídos a esse local, casos, produtos vendidos e itens-base de instalação criados para os clientes.

Campos do formulário Local de negócios interno

Campo	Definição
Número	Número gerado automaticamente do local de negócios interno. Por padrão, os números dos locais começam com o prefixo IBL.
Nome	Nome do local de negócios interno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do formulário Local de negócios interno

Campo	Definição
Tipo	Tipo de organização. Selecione qualquer um dos seguintes: • Local de negócios: Localização física de uma empresa onde uma empresa opera • Grupo de negócios: Uma organização que também pode consistir em um conjunto de empresas primárias e secundárias que operam como uma única entidade.
Função de negócios	Tipo de funções oferecidas em um local de negócios. Selecione a seguinte função de negócios: • Serviço: Selecione este tipo se um local de negócios fornecer funções relacionadas ao serviço, como fornecer suporte ou resolver casos para contas, consumidores ou outros locais de negócios. • Vendas: Selecione este tipo se um local de negócios fornecer atividades relacionadas a vendas, como criar ou gerenciar pedidos, gerar cotações, lidar com oportunidades ou leads, gerenciar preços, oferecer recomendações de produtos ou oferecer suporte a vendas baseadas em contas para contas, consumidores ou outros locais de negócios. • Serviço e vendas: Selecione serviço e vendas se o local de negócios estiver fornecendo atividades relacionadas a serviço e vendas. **Nota:** Você pode criar e gerenciar pedidos e casos selecionando ambos os tipos de funções de negócios.
Gerente	Gerente do local de negócios interno. **Nota:** Somente usuários internos podem ser adicionados como gerentes para os locais de negócios internos.
Local de negócio interno primário	Primário do local de negócios. Use este campo para criar uma hierarquia primária-secundária.
Rua	Endereço do local de negócios interno.
Cidade	Cidade onde o local de negócios interno está localizado.
Estado/ província	Estado ou província onde o local de negócios interno está localizado.
CEP	CEP ou código postal do local de negócios interno.
Clientes atendidos	Tipo de clientes atendidos em um local de negócios. Os clientes atendidos podem ser definidos com duas 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.

Campos do formulário Local de negócios interno

Campo	Definição
	• **Todos os clientes** : Permite que a equipe da organização de serviço crie e resolva problemas para todos os clientes. • **Baseado em critérios** : Permite que a equipe da organização de serviço crie e resolva problemas somente para clientes associados à organização de serviço usando determinados critérios.
Site	Endereço da Web do local de negócios interno.
E-mail	ID de e-mail usado pelo local de negócios interno.
Telefone	Número de telefone do local de negócios interno.
Data de abertura	Data em que o local de negócios se torna operacional e disponível para os clientes.
Data de encerramento	Data em que o local de negócios se torna não operacional e indisponível para os clientes. **Nota:** A data de encerramento não deve ser anterior à data de abertura.
Status	Status atual do local de negócios, seja em andamento, operacional, não operacional ou encerrado.
Descrição	Descrição do local de negócios.

Listas relacionadas ao local de negócios interno

O formulário Local de negócios interno inclui as seguintes listas relacionadas.

Listas relacionadas ao local de negócios interno

Lista relacionada	Descrição
Membros	Usuários internos (usuários com a função snc_internal) que foram adicionados como membros da equipe neste local de negócios. • Os membros da equipe podem criar casos para clientes em seus locais de negócios. • Os membros da equipe podem acessar casos de clientes e informações onde **Organização de serviço** O campo no formulário Caso corresponde aos locais de negócios. Para obter mais informações, consulte Adicione membros da equipe a um local de negócios.
Locais de negócios internos secundários	Lista de locais de negócios internos do local de negócios primário atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas ao local de negócios interno

Lista relacionada	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Crie um local de negócios interno.
Locais de negócios externos secundários	Lista de locais de negócios externos do local de negócios primário atual. Para obter mais informações, consulte Crie um local de negócios externo.
Grupos designados	Lista de todos os grupos atribuídos associados do local de negócios interno. Para obter mais informações, consulte Configurar grupos de atribuição.
Serviços disponíveis	Lista de serviços compatíveis com o local de negócios. Para obter mais informações, consulte Configurar produtos e serviços disponíveis em um local de negócios.
Critérios para cliente da organização de serviço	Lista de clientes compatíveis com um local de negócios interno. Para obter mais informações, consulte Defina o tipo de configuração para clientes ou locais de negócios.
Projetos do cliente	Lista de todos os projetos atribuídos ao local de negócios. Selecione um projeto para ver **Tarefas do projeto** , **Subprojetos** e **Casos** atribuído ao projeto. **Nota:** • Um gerente colaborador do local ou gerente de relacionamento do local pode ver projetos de seus respectivos locais de negócios e secundários. Para saber mais sobre funções, consulte Base do modelo de serviços funções. • Uma lista de tarefas de projeto na guia Projeto do cliente ficará visível somente se **Visível para o cliente** o campo é selecionado durante a criação da tarefa do projeto. Para saber mais sobre a criação de projetos, consulte Criar projetos 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.

Listas relacionadas ao local de negócios interno

Lista relacionada	Descrição
	Para saber mais sobre a criação de tarefas de projeto, consulte Create a project task from a project .
Casos solicitados por local	Lista de todos os casos solicitados pelo local de negócios interno para trabalhar. Para obter mais informações, consulte Criar e gerenciar casos para um local de negócios.
Casos atribuídos ao local	Casos que foram criados e atribuídos a este local. Para obter mais informações, consulte Criar e gerenciar casos para um local de negócios. **Nota:** Esta guia aparecerá somente se a função de negócios estiver definida como Serviço.
Relacionamentos da Equipe de Contas	Relacionamentos que foram criados entre membros da equipe e contas neste local. Crie relacionamentos da equipe de contas usando a responsabilidade do gerente de contas. Para obter mais informações, consulte Criar relacionamento da equipe de contas.
Relacionamentos da Equipe do consumidor	Relacionamentos que foram criados entre membros da equipe e consumidores neste local. Crie relacionamentos da equipe do consumidor usando a responsabilidade do gerente de relacionamento. Para obter mais informações, consulte Criar relacionamento entre equipe e consumidor.
Relacionamentos da Equipe da residência	Relacionamentos que foram criados entre membros da equipe e residências neste local. Crie relacionamentos entre a equipe da residência usando a Responsabilidade do gerente de relacionamento. Para obter mais informações, consulte Criar relação entre funcionário e família.
Produtos Vendidos	Produtos vendidos que foram criados para clientes neste local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas ao local de negócios interno

Lista relacionada	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Criar e gerenciar produtos vendidos para um local de negócios.
Itens-base de instalação	Itens-base de instalação que foram criados para os clientes neste local. Para obter mais informações, consulte Criar e gerenciar itens-base de instalação para um local de negócios.

Tópicos relacionados

- Crie um local de negócios interno
- Base do modelo de serviços relacionamentos

Formulário de registro de fila para o processo de recomendação

. Ações recomendadas use o formulário de registro de fila para criar filas para o processo de recomendação.

Formulário Registro de fila

Campo	Descrição
Sufixo	Sufixo da fila. Por exemplo, ra_processor_queue_1.
Aplicação	Identificador ou nome da aplicação associada.
Fila	Título da fila selecionada. Por exemplo, sn_nb_action.ra_processor_queue_1.
Programação automática de trabalhos	Opção para habilitar a programação de trabalho automatizada para a fila.
Pedido de processamento de eventos	Sequência na qual os eventos são processados.
Tipo de configuração de trabalho	Definição de como os trabalhos são configurados ou processados.
Fator de escala	Número de trabalhos de pesquisa criados para uma fila 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.

Formulário Registro de fila

Campo	Descrição
	Nota: Cada nó da aplicação recebe um trabalho e uma ordem de acordo com a fila. O cliente pode aumentar o valor até um máximo de 3. Aumentar o fator de escala cria mais trabalhos de pesquisa de acordo com o nó da aplicação para essa fila. Para configurar filas, somente uma fila com dois fatores de escala e um intervalo de pesquisa de 5 segundos é enviada do sistema de base. Para uma carga mais alta, ajuste os fatores de escala de acordo.
Intervalo de pesquisa	O intervalo de pesquisa é o tempo de espera antes que a fila seja processada. Determina com que frequência a fila é pesquisada, ou seja, com que frequência novos eventos são obtidos. Diminuir o valor para um número menor pode fazer com que a maioria dos threads de trabalho seja adquirida. Esses threads são selecionados para o caso de uso de RA e podem causar atrasos em outras tarefas na instância. O intervalo de pesquisa exibe a duração em: • **Dias** : Mostra o número de dias em que a fila foi adicionada. • **Horas:** Indica a duração (em segundos, minutos ou horas) em que um evento esteve na fila depois de adicionado.
Descrição	Detalhes adicionais sobre a fila.

Tradução automática

Formulário Definição de serviço

Em Customer Service Management (CSM), o formulário Definição de serviço exibe informações sobre uma configuração de definição de serviço. Este registro de informações armazena os detalhes sobre um serviço fornecido aos clientes.

Formulário Definição de serviço

Campo	Descrição
Número (descontinuado)	O número exclusivo do registro de definição de serviço. **Nota:** Começando com Washington DC versão, este campo foi substituído pelo **ID** campo.
Nome	O nome da definição 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.

Formulário Definição de serviço

Campo	Descrição
ID	O ID da definição de serviço. O sistema preenche automaticamente o. **ID** campo com o nome da definição de serviço e substitui os espaços por sublinhados. O ID pode conter caracteres alfanuméricos e sublinhados e pode ter até 40 caracteres. **Nota:** O valor neste campo deve ser exclusivo.
Tabela	A tabela para a qual a definição de serviço está disponível, a tabela de caso ou uma tabela que estende a tabela de caso. Por exemplo, se o serviço estiver disponível para o tipo de caso de integração, selecione a tabela Caso de integração [sn_onboarding_case].
Tipo de atendimento ao cliente	O tipo de serviço: • Pré-venda • Pós-venda • Geral Um tipo de serviço permite que o sistema exiba serviços com base no contexto.
Gerador de registro do Playbook	O gerador de registro do playbook associado à definição de serviço. Se uma definição de serviço tiver um playbook associado, o agente poderá usar o playbook em uma guia no registro do caso. Para obter mais informações, consulte Associe um playbook a uma definição de serviço .
Imagem	A imagem associada à definição de serviço. As definições de serviço aparecem no seletor de tipo de caso ou seletor de tipo de tarefa de caso em uma exibição de cartão. A imagem aparece no cartão de uma definição de serviço junto com o nome e a descrição.
Ordem	Este valor determina a ordem em que os serviços são exibidos no seletor de tipo de caso ou em outros fluxos de trabalho. As definições de serviço com o valor de ordem mais baixo são exibidas primeiro. O valor padrão é 100. • Definições de serviço sem valor de pedido aparecem acima das definições de serviço solicitado. • Se uma ou mais definições de serviço tiverem o mesmo valor de ordem, o sistema exibirá as definições de serviço em ordem alfabética.
Ativo	Habilita a definição de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de serviço

Campo	Descrição
Usar item do catálogo de serviços	Esta caixa de seleção permite que o administrador especifique as definições de serviço que iniciam os produtores de registro.
Descrição	A descrição da definição de serviço. As definições de serviço aparecem no seletor de tipo de caso em uma exibição de cartão. O cartão inclui o nome, a descrição e a imagem de uma definição de serviço. Os agentes de atendimento ao cliente podem pesquisar serviços inserindo palavras-chave encontradas no nome e na descrição da definição do serviço.
Valores de campos de tabela padrão	Um ou mais campos e valores padrão da tabela de destino (a tabela que você selecionou em **Tabela**). Quando um registro é criado para a tabela de destino para definições de serviço, o sistema usa esses valores para preencher automaticamente os campos de registro.

Depois de criar e salvar uma definição de serviço, as seguintes listas relacionadas estarão disponíveis no formulário Definição de serviço:

- Relacionamentos do serviço de produto
- Relacionamentos de serviço de catálogo
- Relações entre serviços
- Relacionamentos da categoria de definição de serviço
- Relatórios

Formulário de produto vendido

Descrições dos campos no formulário de produto vendido.

Produto vendido

Campo	Descrição
Nome	Nome do produto ou serviço vendido.
Produto Primário Vendido	Primário do produto vendido, se aplicável.
Conta	Conta associada ao produto vendido. **Nota:** Se você selecionar uma conta, o **Residência** , **Organização de serviço** e **Consumidor** os campos estão ocultos. . **Consumidor** O campo fica ativo somente quando o plug-in B2B2C está instalado.
Contato	Contato que é o principal responsável pelo produto vendido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Produto vendido

Campo	Descrição
	Nota: Somente os contatos que pertencem à conta escolhida são mostrados na coluna Contato.
Cliente	Consumidor associado ao produto vendido. **Nota:** Este campo fica ativo somente quando o plug-in B2B2C está instalado.
Produto	Modelo de produto ao qual o produto vendido pertence.
Residência	Residência à qual este produto vendido pertence. **Nota:** Se você selecionar uma residência, o **Organização de serviço** , **Conta** e **Contato** os campos estão ocultos.
Organização de serviço	Entidade interna ou externa envolvida no fornecimento de um serviço ao cliente. **Nota:** Se você selecionar uma organização de serviço, o **Residência** , **Conta** , **Contato** e **Consumidor** os campos estão ocultos. . **Organização de serviço** o campo fica ativo somente quando o plug-in da organização de serviço está instalado.
Oferta de serviço	Oferta de serviço associada ao produto vendido. **Nota:** • . **Oferta de serviço** o campo pode não aparecer por padrão na interface do usuário. Se ele não aparecer, adicione **Oferta de serviço** usando o layout do formulário. • Se o modelo de produto já tiver uma oferta de serviço associada a ele, este campo será preenchido automaticamente.
Oferta de produtos	Oferta de produto associada a um produto vendido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Produto vendido

Campo	Descrição
	Nota: . **Oferta de produto** o campo aparece somente para CSM agentes, gerentes e a persona do colaborador.
Quantidade	Quantidade de um produto vendido a um cliente.
Unidade de medida	Medição de direitos e produtos que um cliente comprou. **Nota:** . **Unidade de medida** o campo aparece somente para CSM agentes, gerentes e a persona do colaborador.
Tipo de oferta	Tipo de oferta de produto associado a um produto vendido. **Nota:** Somente os produtos vendidos que têm um tipo de oferta como produto aparecem nas listas relacionadas de produtos vendidos na página Contas. O valor padrão do campo permanece como **Produto** .
Tipo de relacionamento	Relacionamento de um produto vendido que oferece suporte a direitos implícitos. **Nota:** O valor padrão de **Relacionamento** o campo é **Nenhum** .
Localização do produto	O local de serviço do produto vendido.
Especificação de produto	A especificação do produto associada a um produto vendido. **Nota:** . **Especificação do produto** O campo estará disponível somente se você tiver o plug-in Gestão de catálogo de produtos Core (com.sn_prd_pm) e não estiver disponível no formulário por padrão.
Organização de serviço do provedor	A organização de serviço que vende e oferece suporte aos produtos ou serviços de propriedade 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.

Assinatura e preços

Campo	Descrição
Termo (meses)	Validade de um produto ou serviço em termos de número de meses.
Data de início da assinatura	Data de início do acesso a um produto ou serviço.
Data de término da assinatura	Data de término do acesso a um produto ou serviço.
Lista de preços	Lista de preços usada para derivar preços ao comprar um produto ou serviço.
Preço unitário líquido	Preço líquido de uma única unidade de um produto vendido.
Método de preço	Método de preço associado a um produto vendido, seja recorrente ou único.
Periodicidade	Frequência do método de preço, seja semanal, mensal, anual e assim por diante. **Nota:** Você pode definir a periodicidade somente se o método de preço for recorrente.
Preço único	Preço único a ser pago pelo uso de um produto ou serviço.
Preço recorrente mensal	Preço a ser pago mensalmente pelo uso de um produto ou serviço.
Preço recorrente anual	Preço a ser pago anualmente pelo uso de um produto ou serviço.
Preço único cumulativo	Preço único a ser pago pela linha primária e todos os itens de linha secundários.
Preço recorrente mensal cumulativo	Preço a ser pago mensalmente para a linha primária e todos os itens de linha secundários.
Preço recorrente anual cumulativo	Preço a ser pago anualmente para a linha primária e todos os itens de linha secundários.
Preço líquido cumulativo	Valor total da soma do preço líquido cumulativo único e do preço recorrente mensal cumulativo multiplicado pelo termo. Preço líquido cumulativo: Preço único cumulativo mais Preço recorrente mensal cumulativo * Termo
Preço-base unitário	Permita que os usuários capturem o preço base do produto vendido específico.
Linha de contrato de vendas	Permita que os usuários capturem o acordo de vendas diretamente ao criar um produto vendido.
Preço unitário na lista	Permita que os usuários capturem o preço de lista do produto vendido 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.

Formulário Modelo de plano de tarefas

O formulário Modelo de plano de tarefas exibe detalhes sobre um registro de modelo de plano de tarefas.

O formulário Modelo de plano de tarefas inclui os seguintes campos na guia Detalhes. Depois de criar e salvar um registro de modelo de plano de tarefas, o sistema adiciona a guia Itens de modelo ao formulário.

Campos do formulário Modelo de plano de tarefas

Campo	Descrição
Nome	O nome do modelo de plano de tarefas
Número	O número do registro gerado automaticamente.
Descrição resumida	Uma breve descrição do modelo de plano de tarefas.
Registro de destino	Você pode aplicar o modelo de plano de tarefas a um registro existente na tabela selecionada. . **Tabela de destino** Pode ser qualquer extensão da tabela Tarefa [task]. **Nota:** Este campo pode ficar em branco.
Ativo	Habilita ou desabilita o registro do modelo de plano de tarefas.
Estado	O modelo de plano de tarefas pode estar em um dos seguintes estados: • Rascunho • Publicado
Definir condições	Use o construtor de condições para criar uma ou mais condições que determinam quando o modelo é aplicável.

Formulário de item do modelo

O formulário Item de modelo exibe detalhes sobre um item de modelo para um modelo de plano de tarefas.

O formulário Item do modelo inclui os seguintes campos na guia Detalhes.

Campos de formulário de item de modelo

Campo	Descrição
Número	O número do registro gerado automaticamente.
Descrição resumida	Uma breve descrição do item do modelo.
Tabela	Selecione uma tabela na qual o sistema cria o registro de item de modelo quando o modelo de plano de tarefas é aplicado. Por exemplo, se o item de modelo for uma tarefa de caso, o sistema deverá criar esse item na tabela Tarefa de caso [sn_customerservice_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.

Campos de formulário de item de modelo

Campo	Descrição
Modelo do plano de tarefas	Exibe o número do modelo de plano de tarefas primário para este item de modelo.
Ordem	A ordem em que o item do modelo aparece na lista hierárquica.
Primário	Se o item de modelo for secundário de outro item de modelo, este campo exibirá o número do item primário.
Identificador primário do campo	A coluna na tabela selecionada que captura o relacionamento com o item do modelo primário.
Campos	Este campo aparece quando você seleciona uma tabela no **Tabela** campo. Especifique os campos e os valores de campo que o sistema deve usar para criar o registro do item do modelo. Use **.** | **x** botões para adicionar e excluir linhas.

Formulário de condição do item do modelo

O formulário Condição do item de modelo é exibido e exibe as condições que se aplicam a esse item de modelo.

O formulário Condição do item do modelo inclui os seguintes campos na guia Detalhes.

Campos do formulário de condição do item do modelo

Campo	Descrição
Descrição resumida	Uma breve descrição da condição do item do modelo.
Item do modelo	O número do item do modelo primário.
Tabela de condição	A tabela na qual a condição é aplicada. Ao criar uma condição, você seleciona uma tabela na qual as condições são aplicadas. As seguintes tabelas estão disponíveis para seleção: • A mesma tabela que **Registro de destino** no modelo de plano de tarefas. • A mesma tabela do item do modelo atual.
Condição	Use este campo para adicionar as condições para o item do modelo. Cada condição contém um campo, operador e valor(s). Selecione **Definir condições** Para exibir a janela pop-up Condição. • Adicione uma condição para o item de modelo que contém um campo, um operador e um valor. • Selecione **Novo conjunto de condições** para adicionar uma nova condição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do formulário de condição do item do modelo

Campo	Descrição
	• Selecione **x** para remover uma condição. • Selecione **Definido** para salvar as condições e fechar a janela pop-up

Regras de consulta do CSM

As regras de consulta são usadas para filtrar os registros em tabelas relacionadas ao CSM que podem ser acessados por usuários com funções de CSM. Esses filtros, que são aplicados em regras de negócios de consulta e ACLs DE LEITURA em tabelas relacionadas a CSM, são armazenados em uma tabela de metadados.

A partir da versão London, as regras de consulta e os filtros foram definidos na inclusão de script CSQueryBRUtilOOBConstants. Na versão Quebec, esses filtros foram movidos para a tabela Regra de consulta (sn_query_rule).

Esta mudança se aplica a regras de negócios de consulta (QBRs) e ACLs de leitura em tabelas relacionadas a CSM. Cada tabela de dados que usava QBRs antes de Quebec agora tem um novo QBR que usa a nova lógica. As tabelas com ACLs de leitura que usaram filtros da inclusão de script CSQueryBRUtilOOBConstants agora têm mais uma ACL de leitura que usa os filtros da tabela Regra de consulta.

Disponibilidade

O recurso de filtros de consulta CSM está ativo nas instâncias zBoot. Os clientes existentes devem entrar em contato com ServiceNow Suporte ao cliente para habilitar este recurso.

Propriedade de regras de consulta

. `sn_cs_queryrules.use_query_rules`A propriedade determina se a tabela Regra de consulta deve ser usada ou a inclusão de script CSQueryBRUtilOOBConstants. Esta propriedade é definida como verdadeira para instâncias zBoot e falsa para instâncias atualizadas.

- Se verdadeiro, a instância usará regras e filtros da tabela Regra de consulta para determinar o acesso de leitura às tabelas CSM do usuário conectado.
- Se falso, a instância usará regras e filtros do CSQueryBRUtilOOBConstants e suas extensões para determinar o acesso de leitura às tabelas CSM do usuário conectado.

Tabela Regra de consulta

A tabela Regra de consulta (sn_query_rule) estende a tabela sys_metadata e armazena filtros para as seguintes tabelas:

- Caso (sn_customerservice_case)
- Bases de instalação afetadas (sn_install_base_m2m_affected_install_base)
- Itens-base de instalação (sn_install_base_item)
- Produtos instalados (sn_install_base_m2m_installed_product)
- Produtos vendidos (sn_install_base_sold_product)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Caso do pedido (csm_order_case)
- Produto vendido coberto (sn_install_base_m2m_contract_sold_product)
- Pedidos (csm_order)
- Ativo (alm_asset)
- Direito (service_entitlement)
- Conta (customer_account)
- Ordem de serviço (wm_order)
- Contato (customer_contact)
- Contrato (ast_contract)

Componentes instalados com Customer Service Management

Vários componentes são instalados com a aplicação Customer Service Management.

Tabelas instaladas com Customer Service Management

As tabelas são adicionadas à sua instância com a ativação do Customer Service Management (CSM) aplicação.

Tabelas adicionadas com a ativação do plug-in Entidades de base de atendimento ao cliente

As tabelas a seguir são adicionadas com a ativação do plug-in Entidades de base de atendimento ao cliente. Este plug-in é ativado automaticamente pelo plug-in Atendimento ao cliente.

Nomes de tabelas diferentes instaladas com Customer Service Management

Tabela	Descrição
Conta [customer_account]	Armazena a conta do cliente e os registros do parceiro.
Endereço da conta [account_address_relationship]	Armazena as associações entre os locais (endereços) e as contas.
Acesso à conta [sn_csm_account_access]	Armazena os registros que restringem o acesso de contato a entidades CSM.
Relacionamento entre contas [account_relationship]	Armazena os registros dos relacionamentos que foram criados entre as duas contas.
Tipo de Endereço [cmn_location_type]	Armazena os tipos de endereço das entidades CSM, como Cobrança ou Envio. Os tipos de endereço são normalmente usados com casos de pedido.
Cliente	Armazena os registros do consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes de tabelas diferentes instaladas com Customer Service Management

Tabela	Descrição
[csm_consumer]	
Usuário cliente [csm_consumer_user]	Armazena os registros de registro do consumidor criados quando os consumidores concluem o processo de registro automático no Portal de atendimento ao consumidor. Esta tabela estende a tabela Usuários (sys_user).
Contato [customer_contact]	Armazena os registros de contato do cliente.
Contato de Contrato [contract_rel_contact]	Armazena os relacionamentos criados entre os contatos e os contratos.
Residência [csm_household]	Armazena os registros da residência do consumidor.
Direito [service_entitlement]	Armazena os registros de direito.
Perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile]	Armazena as referências ao consumidor e pode ser expandido para oferecer suporte a vários perfis dentro e entre setores, com cada perfil tendo seu próprio conjunto de atributos na tabela estendida.
Local do perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile_location]	Armazena os relacionamentos entre os perfis do consumidor e os locais (endereços).

Tabelas adicionadas com a ativação do plug-in Atendimento ao cliente

As tabelas a seguir são adicionadas com a ativação do plug-in Atendimento ao cliente.

Nomes das tabelas e suas descrições

Tabela	Descrição
Acesso ao Relacionamento de Conta [sn_customerservice_account_relationship_access]	Armazena o tipo de acesso para os relacionamentos de conta.
Tipo de Relacionamento de Conta [sn_customerservice_account_relationship_type]	Armazena os tipos de relacionamento criados para os relacionamentos de conta bidirecionais.
Membro da Equipe de Contas [sn_customerservice_team_member]	Armazena os membros da equipe atribuídos às equipes de conta.
Token do Agente	Esta tabela não está sendo usada no momento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes das tabelas e suas descrições

Tabela	Descrição
[sn_customerservice_agent_token]	
Compromisso [sn_customerservice_appointment]	Armazena os compromissos que foram criados para os casos de atendimento ao cliente.
Contato de Ativo [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Armazena os registros de relacionamento de contato do ativo.
Caso [sn_customerservice_case]	Armazena os registros de casos de atendimento ao cliente.
Direito de Caso [sn_customerservice_case_entitlement]	Armazena os direitos associados a registros de caso. Os direitos associados estão disponíveis na lista relacionada Direitos no registro do caso. . sn_customerservice.advanced_entitlements a propriedade do sistema controla a exibição desta lista relacionada.
Relatório de Caso [sn_customerservice_case_report]	Armazena os principais indicadores de desempenho (KPIs) e as métricas dos registros de caso.
Configurações de Canal [sn_customerservice_channel_config]	Armazena os registros de configuração do canal de e-mail do atendimento ao cliente.
Relacionamento de Contato [sn_customerservice_contact_relationship]	Armazena os registros de relacionamento de contato.
Interação com Clientes [sn_customerservice_customer_interaction]	Armazena os registros de interação para Customer Service Management (CSM).
Fluxo de caso do Atendimento ao cliente [sn_customerservice_sf_case]	Armazena os fluxos de estado do caso de atendimento ao cliente.
Escalação [sn_customerservice_escalation]	Armazena os registros criados para casos e contas escalados.
Gravidade da escalação [sn_customerservice_escalation_severity]	Armazena os registros de definição de gravidade de escalação.
Modelo de escalação	Armazena os registros do modelo de escalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes das tabelas e suas descrições

Tabela	Descrição
[sn_customerservice_escalation_template]	
Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Armazena as solicitações de registro automático do Portal de atendimento ao cliente.
Grupo Relacionado [sn_customerservice_related_party]	Armazena as entidades (como conta, contato ou consumidor) relacionadas aos casos de atendimento ao cliente e às responsabilidades atribuídas a cada uma das entidades.
Configuração de Grupo Relacionado [sn_customerservice_related_party_configuration]	Armazena o tipo de parte relacionada que fornece uma definição de responsabilidade padrão.
Definição de Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def]	Armazena as definições de responsabilidade criadas para oferecer suporte às contas do cliente.
Tarefa [sn_customerservice_task]	Armazena as tarefas que foram criadas para os casos de atendimento ao cliente.
Configuração de acesso de responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_access_config]	Armazena os metadados da configuração de acesso de responsabilidade, que especifica o nível de acesso e as entidades que podem ser acessadas por uma responsabilidade específica.

Propriedades instaladas com o Customer Service Management

As propriedades são adicionadas com a ativação do Customer Service Management aplicação.

Para abrir a tabela Propriedade do Sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação. Você pode restringir os resultados da lista usando **Aplicação** campo.

Você também pode navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades** para exibir uma lista das propriedades usadas com mais frequência para as quais você pode configurar Customer Service Management.

A tabela a seguir lista as propriedades usadas para Customer Service Management.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
glide.cs.email.case_queue_address	Endereço da fila do caso de e-mail. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : nenhum • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administr**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Customer Service Management

Propriedade	Descrição
glide.cs.email.new_case_prefix	Formato de prefixo de assunto do e-mail para o novo • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** Caso: • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administ**
sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user	Criar caso para usuário não correspondente. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administ**
glide.cs.company_name	Nome de sua empresa. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : nenhum • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [
glide.ui.activity.email_roles	Funções que podem exibir o e-mail no Formatador d mails enviados/recebidos. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** itil, sn_customerservice_age sn_esm_location_agent, sn_esm_agent, sn_csm_ocs.ext_agent, sn_customerservi sn_customerservice.relationship_agent, sn_customerservice.case_contributor_cre • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [
glide.ui.sn_customerservice_case_activity.fields	Campos do formatador de atividades do caso. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : assigned_to,asset, product short_description, direitos, contrato, *E-m • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [
sn_customerservice.FTS_flag_enabled	Habilite o sinalizador Seguir o sol no formulário Cas • 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.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
sn_customerservice.glide.script.block.client.globals	• **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão** falso • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [
sn_customerservice.shn_asset	Notas de tratamento especial para ativos. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Informações de tratamento especia**
sn_customerservice.shn_contact	Anotações de tratamento especial para contatos. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Informações de tratamento especia**
sn_customerservice.shn_product	Notas de tratamento especial para produtos. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Informações de tratamento especia**
sn_customerservice.shn_account	Notas de tratamento especial para contas. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Informações de tratamento especia**
sn_customerservice.shn_case	Notas de tratamento especial para casos. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Informações de tratamento especia**
sn_customerservice.portal.chat_queue	• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : nenhum • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [
csm.captcha.google.enabled	Habilite a ferramenta Google Captcha no formulário portal de autoatendimento do portal 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.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [
sn_customerservice.use_asset_contact_relationship	Restringir ativos baseados nos contatos atribuídos ac • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administ**
sn_customerservice.account_relationship_access_roles	Funções que precisam ser mostradas no qualificador referência da tabela Acesso ao relacionamento de co [sn_customerservice_account_relationship_access]. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : nenhum • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administ**
sn_customerservice.contact_role_assignment	Funções externas que podem ser atribuídas a contato cliente. As funções armazenadas nesta propriedade s Na janela pop-up Editar função. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : sn_customerservice.partne sn_customerservice.partner,sn_customer sn_customerservice.customer • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administ**
sn_customerservice.registration_workflow_id	Sys_id do fluxo de trabalho de registro padrão. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** 9b6cf2dac31302003a657b • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [
sn_customerservice.consumer_max_products	Máximo de produtos registrados por consumidor. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão** : 25 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administ**
com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path	Propriedade que é criada pelo sistema quando o prim customer_account é inserido em uma instância. Ele a **conta** Valor da conta do cliente criada mais recente [customer_account].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	Quando um novo registro de conta do clien usa essa propriedade para determinar um exclusivo para a conta. A propriedade é atu atribuído mais recente para que o próximo conta possa ser definido como um valor ex inserção de registro de conta. Consulte Def conta para obter mais detalhes. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : nenhum • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [**Nota:** Se esta propriedade for redefinida para o valor criar novas contas com códigos de conta que já resultar em uma inserção inválida.
sn_customerservice.enable_knowledge_kcs	KCS (Knowledge Centered Services, serviços centra Customer Services Management. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administ**
skills_management.migration	Lista de tabelas de tarefas a serem migradas para a ta [task_m2m_skill] quando um administrador executa **para Habilidade da tarefa M2M** script. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão** : wm_task,customerservice_ • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [
sn_customerservice.rest.api.case_sla_async	Habilite o processamento assíncrono de ANS ao cria API. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administ**
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	Lista de tabelas em que **Habilidades** O campo já f Habilidades da tarefa [task_m2m_skill]. Se o nome propriedade, os dados foram migrados e não serão m

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão** : nenhum • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [
sn_customerservice.case_fields_to_sync	Lista separada por vírgulas de campos que sincroniz casos secundários. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : priority,state,comments,wo resolution_code • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administ**
sn_customerservice.parent_child_case_sync	Sincronize campos dos casos primários para os secu • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administ**
sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	Processa o ANS de forma assíncrona durante a criaç primários para secundários. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [
glide.ui.sn_customerservice_escalation_activity.fields	Campos do formatador de atividade de escalação. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [
sn_customerservice.kcs.enable_template_on_case_workspace	Permite a criação de artigos de conhecimento usando conhecimento de um caso de atendimento ao cliente • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [
sn_customerservice.case.autoresponder.enable	Habilita o envio de conteúdo como recomendações p recurso Resposta automática.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administ**
sn_customerservice.case.autoresponder.customportal	URL do portal personalizado que contém o parâmetr como sys_kb_id ou kb_number. Exemplo: https://<instance-name>.service- id=kb_article_view&sys_kb_id={sys_kb_id} • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : nenhum • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administ**
sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy	Crie um relacionamento de contato com contatos for Quando definido como **falso** , os usuários t relacionamentos de contato com qualquer como **verdadeiro** somente contatos na hier mostrados. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [
sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor	Atribua a função sn_customerservice.svc_location_m aos gerentes de local de negócios internos quando a sistema estiver definida como **verdadeiro** . Quando **falso** , os gerentes de local de negócios internos rec sn_customerservice.svc_location_manager. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [
enable_account_address_sharing	Permita que um endereço existente seja associado a estão presentes na tabela account_address_relationsh volta como falsa depois de definida como verdadeira inadequado para dados de endereço da conta. • **Tipo** verdadeiro| falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Customer Service Management

Propriedade	Descrição
sn_customerservice.create_case.description_enable_html_editor	Habilite o sinalizador para adicionar descrição usand página de formulário Criar caso. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [
sn_customerservice.emails.customportal	URL base para portais personalizados. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : nenhum • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [
sn_query_rules.number_of_nq_ops_zing_search_supports	Define o número de regras de consulta que devem se dados. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: 10
sn_customerservice.consumer_max_new_cases_daily	Define o número máximo de novos casos que um co dia. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 10 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administ** **Nota:** Esta restrição se aplica somente a u consumid
sn_customerservice.consumer_max_comments_per_case_daily	Define o número máximo de comentários que um co um caso em um dia. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão** : 25 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administ** **Nota:** Esta restrição se aplica somente a um consumid
sn_customerservice.consumer_max_attachments_per_record	Define o número máximo de anexos que um consum registro. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administ**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	Nota: Esta restrição se aplica somente a um consumid
sn_cs_queryrules.use_query_rules	Regras ou filtros da tabela sn_query_rule p acesso de leitura às tabelas relacionadas à ao cliente para os usuários conectados por negócios de consulta e ACLs DE LEITURA do sistema está definida como **Verdadeiro** . **Falso** , regras ou filtros do CSMQueryBRUtil extensões são usadas. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administr**
sn_customerservice.advanced_entitlements	Esta propriedade exibe ou oculta a lista relacionada registros de caso. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administr** Se **verdadeiro** : • A lista relacionada Direitos do caso está Caso. • . **Direito** O campo no formulário Caso est Se **falso** : • . **Direito** O campo está visível no formulár • A lista relacionada Direitos do caso está caso.

Tradução automática

Funções instaladas com Customer Service Management

. Customer Service Management a aplicação usa funções para fornecer acesso a informações, identificar usuários internos e externos, manter a segurança dos dados e estabelecer diferentes tipos de relacionamentos entre usuários.

Funções primárias

Customer Service Management fornece várias funções primárias que oferecem suporte aos seguintes modelos 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.

- Business-to-business (B2B): Com este modelo de negócios, você pode oferecer suporte a contas e contatos. Além disso, você pode criar relacionamentos e equipes de conta para oferecer suporte aos seus clientes.
- Business-to-consumer (B2C): Com este modelo de negócios, você pode oferecer suporte a consumidores individuais.

Essas funções garantem o acesso aos dados, mantendo a segurança dos dados para diferentes tipos de relacionamentos de negócios.

Funções primárias do CSM

Funções internas	Funções externas
Business-to-business (B2B) • sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	**Cliente Business-to-business (B2B)** • sn_customerservice.Customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
Business-to-consumer (B2C) • sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	**Parceiro Business-to-business (B2B)** • sn_customerservice.Partner • sn_customerservice.partner_admin
	Business-to-consumer (B2C) sn_customerservice.Consumer

Para obter detalhes sobre essas funções, consulte Descrições e funções do CSM abaixo.

Funções internas e externas

Customer Service Management inclui funções de usuário internas e externas.

- Funções internas são atribuídas a usuários em sua organização. Essas funções são para agentes e gerentes que usam Customer Service Management aplicação para oferecer suporte aos clientes.
- Funções externas são atribuídas a usuários fora da sua organização. Essas funções são para clientes, parceiros e consumidores que usam os portais de autoatendimento.

Com essas funções, você pode conceder aos usuários internos e externos acesso à sua instância. Esta estrutura de função oferece flexibilidade para fornecer diferentes níveis de acesso a diferentes usuários. Como medida de segurança adicional, cada usuário deve ter pelo menos uma função para que a instância possa distinguir entre usuários internos e externos.

Funções de base

As funções primárias disponíveis em Customer Service Management são baseados nas seguintes funções básicas:

- sn_esm_agent
- sn_esm_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.

- sn_esm_partner
- sn_esm_partner_admin
- sn_esm_user
- sn_esm_user_admin

Para obter mais informações sobre essas funções, consulte Funções instaladas com o plug-in Entidades de base de atendimento ao cliente abaixo.

Para obter mais informações sobre a estrutura de função primária do CSM e as funções incluídas, consulte Descrições e funções do CSM abaixo.

Funções explícitas

Você pode ter requisitos de negócios que mudam o uso dessas funções. . Funções explícitas no CSM o recurso pode atribuir funções internas e externas a usuários externos. É importante revisar regularmente as atribuições de função do usuário para garantir que elas sejam definidas de acordo com seus requisitos de negócios.

Para obter mais informações sobre como revisar e atualizar atribuições de função do usuário, consulte:

- KB0829930
- Corrigir atribuições de função de usuário externo

.

Descrições e funções do CSM

Funções primárias do CSM

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent]	Um agente que ajuda clientes e parceiros com perguntas, problemas e problemas. Este usuário cria casos, exibe e edita casos e trabalha com clientes e especialistas no assunto para resolver casos. Um agente de atendimento ao cliente normalmente oferece suporte a um conjunto específico de produtos em um ou mais canais de comunicação. Um agente pode pertencer a um ou mais grupos de agentes.	• conhecimento • chat_admin • sn_customerservice.deescalation_requeste • timecard_user • template_editor • sn_esm_agent • sn_shn.editor • domain_expand_scope **Nota:** A função sn_esm_agent contém a função cmdb_read.
Gerente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager]	Agente de atendimento ao cliente com a responsabilidade adicional de gerenciar agentes ou grupos	• sn_customerservice_agent • timecard_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções primárias do CSM

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	de agentes e substituir ações do agente.	• timecard_approver • skill_admin • sn_app_cs_social_social_profile_user • sam • sn_customerservice.consumer_agent • ativo • sn_shn.admin • sn_publications.approvador • contract_manager • sn_app_cs_social_log_user • awa_manager • sn_majorissue_mgt.major_issue_manager • email_client_quick_message_author • workspace_admin • skill_model_user • sn_templated_snip.template_snippet_writer • approver_user **Nota:** Para clientes que estão atualizando para o Xanadu, a função approver_user substitui a função approval_admin. Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem aprovar as solicitações de aprovação atribuídas a eles. • notification_view **Nota:** A função notify_view é adicionada à função sn_customerservice_manager somente quando a aplicação Conector do Zoom de bate-papo está instalada.
Agente de atendimento ao consumidor	Um agente que ajuda os consumidores com perguntas, problemas e problemas. Este	• sn_esm_agent • chat_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 primárias do CSM

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_customerservice.consumer_agent]	usuário cria, exibe e edita casos e trabalha com os consumidores para resolver casos. Um agente normalmente oferece suporte a um conjunto específico de produtos em um ou mais canais de comunicação. Um agente pode pertencer a um ou mais grupos de agentes.	• sn_shn.editor • template_editor • conhecimento
Cliente [sn_customerservice.customer]	Função do cliente para pesquisar perguntas, problemas ou problemas. Os clientes podem criar casos e exibir e editar casos existentes por conta própria. Eles também podem exibir uma lista de ativos pertencentes às suas contas.	• sn_esm_user • snc_external
Administrador do cliente [sn_customerservice.customer_admin]	Função de administrador para uma conta de cliente. Este usuário tem acesso aos dados na conta.	• sn_customerservice.Customer • sn_esm_user_admin
Gerente de caso do cliente [sn_customerservice.customer_case_manager]	Função do cliente para gerenciar os casos em uma conta e todas as contas secundárias relacionadas. A função de gerente de caso do cliente inclui os privilégios da função do cliente e adiciona os seguintes privilégios: • Crie um caso em nome de outro contato na conta. • Exiba uma lista de casos pertencentes à conta. • Edite casos pertencentes à conta. **Nota:** A função de gerente de caso do cliente não é adicionada automaticamente ao **sn_customerservice.contact_role_assignment** propriedade do sistema. Para expor esta função aos administradores de clientes e parceiros, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades** e adicione-o a esta propriedade.	sn_customerservice.Customer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 primárias do CSM

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Parceiro [sn_customerservice.partner]	Parceiro que está atendendo contas de clientes. Um parceiro pode criar um caso para sua própria conta ou em nome de uma conta de cliente. Um parceiro pode exibir e editar todos os casos que ele criou: • Por conta própria. • Em nome das contas de cliente às quais eles estão relacionados. **Nota:** Se você estiver estabelecendo um novo relacionamento entre um parceiro e um cliente, o parceiro ou administrador do parceiro não terá acesso aos casos históricos criados para o cliente. Isso ocorre porque os casos históricos não têm o. **Parceiro** ou **Contato do parceiro** Campos preenchidos no formulário Caso.	• sn_customerservice.Customer • sn_esm_partner
Administrador do parceiro [sn_customerservice.partner_admin]	Função de administrador para uma conta de parceiro. O administrador do parceiro pode fazer o seguinte: • Acesse os dados na conta do parceiro. • Acesse os dados criados pelos contatos em sua empresa na conta do cliente. • Gerencie usuários da conta do parceiro e das contas do cliente. • Exiba todos os casos criados por um parceiro.	• sn_customerservice.Partner • sn_customerservice.customer_admin • sn_esm_partner_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 primárias do CSM

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Cliente [sn_customerservice.consumer]	Função do consumidor para pesquisar perguntas, problemas ou problemas. Os consumidores podem criar casos e exibir e editar casos existentes para produtos que compraram. Eles também podem exibir uma lista de seus produtos.	• sn_esm_user • snc_external

Funções CSM adicionais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Editor do colaborador do caso [sn_customerservice.case_contributor_editor]	Esta função fornece acesso de gravação limitado aos campos no formulário Caso. Ele fornece acesso de gravação limitado aos casos para os quais o usuário já tem acesso de leitura fornecido por outra função. O acesso de gravação limitado está disponível para os seguintes campos: • Anotações de trabalho • Comentários adicionais • Anexos • Mudanças de estado ou fase • Usuários Colaboradores • Grupos de colaboradores • Lista de observadores • Lista de anotações de trabalho	
Visualizador do colaborador do caso [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todas as tabelas associadas a um caso. Com esta função, um usuário pode exibir as informações nas listas relacionadas de um caso se: • O usuário foi adicionado ao **Usuário Colaborador** ou **Grupo de Colaboradores**	• sn_shn.user • wm_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.

Funções CSM adicionais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Campo no formulário Caso. • O usuário tem acesso somente leitura aos casos por meio de outra função, como a função de visualizador de casos (sn_customerservice.case_viewer) ou a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent). Com esta função, um usuário pode acessar os seguintes módulos no Espaço do agente do CSM: **Todas as tarefas das quais participo**	
Agente de tarefa do caso [sn_customerservice.case_task_agent]	Esta função fornece acesso a tarefas de caso e informações de caso relacionadas. Um usuário com esta função pode trabalhar nas seguintes tarefas de caso: • Tarefas atribuídas ao usuário ou aos grupos de atribuição do usuário. • Tarefas que foram criadas pelo usuário. Com esta função, o usuário pode: • Exibir e atualizar tarefas de caso atribuídas. • Crie tarefas de caso e atribua essas tarefas a outros usuários. • Exibir e atualizar tarefas de caso criadas. • Adicione anotações de trabalho, comentários e anexos a tarefas de caso. • Atualize o status das tarefas do caso. • Execute ações adicionais de uma tarefa de caso, como enviar e-mail.	• sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_edito

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 CSM adicionais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Com esta função, os usuários têm acesso somente leitura às informações do cliente para o caso: • Registros de conta e contato (para casos B2B) • Registros de consumidores e residências (para casos B2C) • Registros da organização de serviço (casos de local de negócios)	
Visualizador de tarefas de caso [sn_customerservice.case_task_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todos os registros de tarefa de caso. **Nota:** Quando combinado com a função de visualizador de casos (sn_customerservice.case_viewer), um usuário pode acessar todos os casos de atendimento ao cliente e todas as tarefas de caso.	
Visualizador de casos [sn_customerservice.case_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todos os casos.	
Entre em contato com o gerente [sn_customerservice.contact_manager]	Usuário que pode gerenciar contatos.	
Gerente de projetos do cliente [sn_customerservice.projectmanager]	Um usuário que cria e gerencia projetos para contas de cliente. • Cria novos projetos. • Configura tarefas de projeto e planos de recursos. • Identifica contatos do cliente que têm acesso a projetos e tarefas do projeto. • Atribui e gerencia tarefas e dependências.	sn_customerservice.customer_data_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções CSM adicionais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Nota: Esta função é adicionada com o plug-in Gestão de projetos do cliente (com.snc.csm_ppm)	
Parte interessada do projeto do cliente [sn_customerservice.projectstakeholder]	Um usuário responsável por atividades que exigem a exibição de detalhes do projeto do cliente e tarefas do projeto. **Nota:** Esta função é adicionada com o plug-in Gestão de projetos do cliente (com.snc.csm_ppm)	
Visualizador de dados [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Usuário com 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	
Solicitante de desescalação [sn_customerservice.deescalation_requester]	Usuário que pode desescalar um caso ou conta quando a causa da escalação é resolvida.	sn_customerservice.escalation_requester
Solicitante de escalação (sn_customerservice.escalation_requester)	Usuário que pode solicitar uma escalação para um caso ou conta.	sn_customerservice.consumer_agent
Criador de caso de proxy [sn_customerservice.proxy_case_creator]	Usuários com a função de criador de caso de proxy podem criar casos de atendimento ao cliente diretamente a partir de perguntas da comunidade criadas por contatos ou consumidores	
Contato do proxy [sn_customerservice.proxy_contact]	Função que permite que os funcionários criem casos para contas e contatos de clientes. 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.

Funções CSM adicionais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	funcionários também podem ser contatos de caso proxy em nome dos clientes. Atribua esta função aos funcionários em sua empresa que não sejam executantes ou não tenham outras funções específicas do CSM. Usuários com esta função podem: • Crie casos de atendimento ao cliente usando um produtor de registro. • Adicione anotações de trabalho e comentários a qualquer caso. • Atualize a lista de observação de qualquer caso. **Nota:** O plug-in Extensão CSM para Contatos de proxy (com.snc.csm_proxy_contacts) adiciona esta função.	
Usuário do espaço [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Esta função fornece acesso a tarefas de caso a partir dos seguintes módulos no Espaço do agente do CSM: • Minhas Tarefas de Caso • Tarefas de caso do meu grupo Os usuários também podem: • Use a Assistência do agente para pesquisar artigos de conhecimento (se os Critérios do usuário estiverem definidos para fornecer acesso ao conhecimento). • Criar e-mail (se o usuário tiver acesso de gravação ao registro e à função email_composer). • Exibir modelos de resposta (se os modelos 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.

Funções CSM adicionais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	resposta tiverem sido configurados para o registro. **Nota:** Por padrão, esta função é adicionada à função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent).	

Funções instaladas com o plug-in Entidades de base de atendimento ao cliente

As funções a seguir são instaladas com o plug-in Entidades de base de atendimento ao cliente.

Funções de entidades de base do Atendimento ao cliente

Função	Contém as funções
Agente de gestão de serviços [sn_esm_agent]	• assignment_workbench • wm_read • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent
Parceiro de gestão de serviços [sn_esm_partner]	sn_esm_user
Administrador do usuário da Gestão de serviços [sn_esm_user_admin]	sn_esm_user
Administrador da gestão de serviços [sn_esm_admin]	Nenhum(a)
Usuário da Gestão de serviços [sn_esm_user]	• snc_external • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user
Administrador do parceiro de gestão de serviços [sn_esm_partner_admin]	• sn_esm_user_admin • sn_esm_admin
Função para REST APIs relacionadas a serviços web CSM	snc_internal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 entidades de base do Atendimento ao cliente

Função	Contém as funções
[csm_ws_integration]	

Tópicos relacionados

Corrigir atribuições de função de usuário externo

Dados internos do usuário

Os dados internos do usuário incluem informações sobre os usuários internos da sua organização, como gerentes, agentes e outros funcionários. Usuários internos também podem pertencer a grupos de usuários.

Um usuário é um indivíduo que pode acessar sua instância e um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Os usuários associados a um grupo são listados como membros do grupo.

As funções de usuário fornecem acesso a recursos, capacidades e dados de atendimento ao cliente. As seguintes funções de usuário estão disponíveis na aplicação Customer Service Management para usuários internos:

- Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent]
- Agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent]
- Gerente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager]

Para obter descrições detalhadas sobre as funções do usuário, consulte Funções instaladas com a Gestão de atendimento ao cliente .

Parte interessada de negócios para Gestão de atendimento ao cliente

A parte interessada de negócios para Customer Service Management inclui plug-ins e funções que fornecem acesso aos recursos das partes interessadas de negócios.

Os clientes que compraram o produto Assinatura do Customer Service Management podem fornecer aos usuários das partes interessadas de negócios os direitos às seguintes ações:

- Crie casos em nome de um cliente ou de uma organização de serviço.
- Exiba casos, tarefas de caso e dados do cliente.
- Exibir e detalhar relatórios.
- Aprovar solicitações.

Funções para usuários de partes interessadas de negócios

Você pode atribuir as seguintes funções a qualquer usuário que seja parte interessada do negócio.

Criar casos em nome dos clientes

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Colaborador da conta	Esta função permite que os usuários	sn_customerservice.case_creator	Usuário Colaborador CSM (com.snc.csm_contributor_user)	Interno e 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.

Criar casos em nome dos clientes

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
[sn_customerservice.account_contributor]	criem casos para qualquer conta.			
Colaborador autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	Esta função permite que os usuários, quando adicionados a um caso individual como uma parte relacionada, possam: • Adicione comentários e anexos adicionais • Receba notificações sobre atualizações de caso • Atualizar tarefas de caso • Aceitar ou rejeitar uma solução • Fechar um caso **Nota:** Para executar as tarefas, você deve ter pelo menos uma licença de executante (como csm_agent, sn_customerservice_agent ou sn.customerservice.svc_location_agent) além desta função.	• sn_customerservice.case_write_granular • sn_customerservice.case_related_party_write_granular	Usuário Colaborador CSM (com.snc.csm_contributor_user)	Interno
Colaborador do consumidor [sn_customerservice.consumer_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para qualquer consumidor.	sn_customerservice.case_contributor_creator	Usuário Colaborador CSM (com.snc.csm_contributor_user)	Interno e 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.

Criar casos em nome dos clientes

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Colaborador de relacionamento [sn_customerservice_relationship_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para os clientes com os quais eles têm um relacionamento estabelecido.	sn_customerservice.case_creator	Entidades de extensão de base do CSM (com.snc.cs_base_extension)	Interno e externo
Gerente de relacionamentos do local [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	Esta função permite que os usuários exibam casos em todos os locais de negócios externos em que eles têm a responsabilidade sn_bus_loc.location_relationship_manager.	sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	Local de negócios (com.snc.business_location)	Interno
Colaborador do gerente de localização [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Esta função permite que os usuários criem, atualizem, exibam e aprovem casos. Eles também podem registrar e remover funcionários em todos os locais de negócios que gerenciam.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager_core • sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_customerservice.account_contributor	Local de negócios (com.snc.business_location)	Interno e externo

Criar casos como contato de proxy

Função	Descrição	Plug-in	Tipo de usuário
Contato do proxy [sn_customerservice.proxy_contact]	Esta função permite que os funcionários criem casos para contas e contatos de clientes.	Extensão de CSM para contatos de proxy (com.snc.csm_proxy_contacts)	Interno

Para obter mais informações sobre a função de contato do proxy, consulte Criar casos como um contato de proxy .

Crie casos em nome das organizações de serviço

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Colaborador da organização de serviço [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para seu local de negócios.	sn_customerservice.case_creator	Local de negócios (com.snc.business_location)	Interno e 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.

Aprovar pedidos

Função	Descrição	Plug-in	Tipo de usuário
Aprovador do pedido [sn_csm_om.order_approver]	Usuários com esta função podem exibir pedidos de clientes e dados do catálogo de produtos e aprovar pedidos de clientes. Eles não podem criar, atualizar ou excluir pedidos. **Nota:** Isso requer assinatura da Gestão de pedidos.	Gestão de pedidos (com.sn_csm_order_mgmt)	Interno

Exiba casos, tarefas de caso e dados do cliente

Função	Descrição	Plug-in	Tipo de usuário
Visualizador de pedido de conta [sn_csm_om.account_order_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a pedidos, linhas de pedido e tarefas de pedido.	Gestão de pedidos (com.sn_csm_order_mgmt)	Interno
Visualizador de local de negócios [sn_bus_loc.viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura aos locais de negócios. **Nota:** Esta função fornece acesso irrestrito para exibir todos os locais de negócios, independentemente de outros controles de acesso.	Local de negócios (com.snc.business_location)	Interno
Visualizador de casos [sn_customerservice.case_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todos os casos.		Interno
Visualizador de tarefas de caso [sn_customerservice.case_task_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todas as tarefas de caso.		Interno

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exiba casos, tarefas de caso e dados do cliente

Função	Descrição	Plug-in	Tipo de usuário
	Nota: Quando combinado com a função de visualizador de casos (sn_customerservice.case_viewer), um usuário pode acessar todos os casos de atendimento ao cliente e todas as tarefas de caso.		
Visualizador de pedidos do consumidor [sn_csm_om.consumer_order_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a pedidos, linhas de pedido e tarefas de pedido.	Gestão de pedidos (com.sn_csm_order_mgmt)	Interno
Visualizador de dados do cliente [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Esta função fornece acesso de leitura aos dados do cliente, incluindo dados da conta, do consumidor e da residência, e às informações incluídas nas listas relacionadas.		Interno
Visualizador doméstico [sn_csm_household.viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todas as residências. **Nota:** Esta função fornece acesso irrestrito para exibir todas as residências, independentemente do relacionamento ou de outros controles de acesso.	Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household)	Interno
Visualizador da organização de serviço [sn_service_org.viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura às organizações de serviço.	Organização de serviço (com.snc.service_organization)	Interno

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exiba casos, tarefas de caso e dados do cliente

Função	Descrição	Plug-in	Tipo de usuário
	Nota: Esta função fornece acesso irrestrito para exibir todas as organizações de serviço, independentemente de outros controles de acesso.		

Exibir e detalhar relatórios e painéis

Função	Descrição	Tipo de usuário
Visualizador do Performance Analytics [pa_viewer]	Esta função pode: • Exibir Hub de análise. • Crie limites e metas para indicadores. • Leia, atualize e exclua os limites e destinos criados. • Exibir widgets de análise de texto em painéis.	Interno

Exibir projetos e tarefas do projeto

Função	Descrição	Contém as funções	Tipo de usuário
Parte interessada do projeto [sn_customerservice.projectstakeholder]	Esta função pode: • Exibir todos os projetos. • Exibir informações do projeto. • Exibir informações da tarefa do projeto.	sn_customerservice.projectstakeholder	Interno

Tópicos relacionados

- Função das partes interessadas de negócios para PPM
- Função das partes interessadas de negócios para APM
- Instalado com parte interessada do 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.

Funções explícitas no CSM

Você pode conceder acesso à sua instância a usuários internos e externos. No entanto, talvez você não queira que os dois tipos de usuários tenham o mesmo nível de acesso. Para fornecer segurança adicional, cada usuário deve ter pelo menos uma função para que a instância possa distinguir entre usuários internos e externos.

A partir da versão Paris, nenhum usuário pode ter ambas as funções explícitas (snc_internal e snc_external). Os grupos e a contenção de função não podem incluir as duas funções, já que isso faria com que qualquer membro do grupo ou usuário atribuído a esse grupo ou função tenha automaticamente as ambas as funções. O ServiceNow AI Platform cancela qualquer operação que crie esse cenário.

Usuários externos devem obter, no mínimo, a função snc_external. A função snc_external indica que o usuário é externo à organização. Eles não devem ter nenhum acesso aos recursos, a não ser os permitidos explicitamente por meio de ACLs para a função snc_external ou funções adicionais que herdam a função snc_external. Por padrão, os usuários com a função snc_external não podem acessar:

- Tabelas sem a função que herda a função snc_external ou a função pública.
- Recursos do tipo sem registro, como processadores e páginas de IU sem ter acesso à função snc_external ou uma função que herde a função snc_external.
- Painéis Análise da plataforma.

Não marque a função snc_internal como elevada. Caso contrário, os usuários internos não poderão acessar a instância.

Funções de CSM recomendadas para usuários internos e externos

Os clientes (usuários externos) que usam a aplicação Customer Service Management devem receber a função sn_customerservice.customer ou sn_customerservice.consumer. Os agentes de atendimento ao cliente (usuários internos) devem receber a função sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_consumer_agent. O sistema garante que o mesmo usuário não seja atribuído a uma função de cliente (externo) e agente (interno).

Plug-in Explicit Roles

O plug-in do Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) ativa o plug-in Explicit Roles (com.glide.explicit_roles), que adiciona as funções snc_external e snc_internal. Quando o plug-in é ativado:

- Todos os usuários devem ter a função snc_internal para acessar recursos internos ou a função snc_external para acessar recursos externos.
- Todos os usuários existentes são atribuídos automaticamente à função snc_internal. Esta função não muda os níveis de acesso existentes ou o comportamento do sistema. Em vez disso, ela fornece uma categoria para diferenciar usuários internos de usuários externos. Todos os usuários internos mantêm o mesmo nível de acesso de antes da ativação do 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.

Dica:
Para impedir a mudança da funcionalidade existente para os usuários, a ativação do plug-in Explicit Roles atribui a função do usuário snc_internal a todos os usuários existentes na instância. Isso inclui todos os usuários externos adicionados antes da ativação do plug-in Explicit Roles. Depois que o plug-in Explicit Roles for ativado, faça o seguinte para todos os usuários externos adicionados antes da ativação do plug-in Explicit Roles:

- Remova a função snc_internal.
- Adicione a função snc_external.

Fazer o anterior garante que os usuários externos adicionados antes de ativar o plug-in Explicit Roles não tenham acesso a recursos internos que devem estar disponíveis somente para usuários internos.

- Usuários recém-criados são atribuídos automaticamente à função snc_internal quando eles tentam se conectar à instância pela primeira vez, a menos que a função snc_external seja explicitamente atribuída a eles. Você pode adicionar a função snc_external a um novo usuário antes de ele se conectar à instância para fornecer direitos de usuário externo.

Importante:
Ative este plug-in durante uma janela de manutenção ou quando poucos usuários estiverem conectados. Os usuários conectados no momento em que o plug-in for ativado não serão atribuídos dinamicamente à função snc_internal. Em vez disso, os usuários devem sair e conectar-se novamente para serem atribuídos à função snc_internal. Quando o plug-in estiver ativado, você pode adicionar ou remover as funções snc_internal e snc_external a qualquer momento para alterar os direitos do usuário.

- Todas as ACLs existentes que não tenham um requisito de função são atribuídas automaticamente à função snc_internal. Como as ACLs e as funções existentes foram atribuídas à função snc_internal, os níveis de acesso existentes não mudam.
- As ACLs recém-criadas que não tenham um requisito de função são atribuídas automaticamente à função snc_internal. Esta atribuição de função não se aplica a uma ACL recém-criada com uma função atribuída.
- Para todos os registros de Processador [sys_processor] existentes ou registros de Processador [sys_processor] recém-criados com **Type=script**, a função snc_internal será adicionada automaticamente ao campo **Funções** se este estiver vazio.
- Para restringir o acesso a páginas de IU a usuários internos, o plug-in atribui automaticamente a função snc_internal à ***** ACL com um **Tipo** de **ui_page**.
- Para restringir o acesso a processadores a usuários internos, o plug-in atribui automaticamente a função snc_internal à ***** ACL com um **Tipo** de **processador**.
- Usuários externos devem obter, no mínimo, a função snc_external para acessar a instância. Esta função é atribuída automaticamente aos contatos externos do Portal de atendimento ao cliente. Se o Portal de atendimento ao cliente não estiver ativado, essa função deverá ser concedida manualmente a usuários externos. O acesso aos registros é concedido por meio de ACLs.

Nota:
Você pode usar a função `isPublic()` em scripts do Portal de atendimento ao cliente para alterar a configuração de privacidade de uma única inclusão de script do cliente chamável. Para obter mais detalhes, consulte Inclusões de script .

- O acesso ao site do Sistema de gestão de conteúdo também é afetado. O CMS está configurado com Sites (content_site), Páginas (content_page) e outros recursos. Alguns dos sites podem ter a **página de Login** configurada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se os sites do CMS não tiverem a **página de Login** configurada, a função pública será adicionada automaticamente ao campo **Funções de leitura** em Páginas (content_page) se o campo estiver vazio.
- Se os sites do CMS tiverem a **página de Login** configurada, a função snc_internal será adicionada automaticamente ao campo **Funções de leitura** em Páginas (content_page) se o campo estiver vazio.

- O acesso ao site do Portal de serviços também é afetado.

  A função snc_internal não é adicionada automaticamente aos registros sp_page, sp_widget ou sp_instance. Se desejar, você pode atribuir a função a novos registros atribuindo snc_internal como um valor padrão no campo **Funções** dos registros. Para obter detalhes sobre este processo, consulte Especificar um valor de campo padrão .

Não mova Conjuntos de atualizações do sistema entre instâncias com e sem o plug-in Explicit Roles habilitado.

Nota:
Este plug-in também requer o plug-in Contextual Security Manager .

A propriedade glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist

O plug-in Explicit Roles assume que todos os usuários existentes na tabela sys_user no momento em que o plug-in é instalado são clientes internos. Um script de correção atribui a função snc_internal a todos os usuários existentes e a qualquer ACL que não tenha uma função.

O script de correção pode falhar ou não terminar a tempo para um usuário que não foi atualizado com a função e que tente acessar um recurso. Para preencher essa possível lacuna, o Contextual Security Manager (CSM) atribui automaticamente a função snc_internal a qualquer usuário que se conecte e não tenha uma função explícita (interna ou externa).

Além disso, o CSM tem um processo de regra de negócios que atribui a função snc_external a uma classificação de seus usuários. No entanto, ao importar grandes conjuntos de clientes externos de CSM, o fluxo de trabalho será definido como falso, portanto, as regras de negócios não serão executadas. Conforme esses usuários tentam acessar um recurso, eles não têm nenhuma função explícita. O Contextual Security Manager atribui a função snc_internal por meio de um trabalho agendado chamado Relatório de conflitos e lacunas do plantão que é executado a cada 7 dias. Quando o plug-in Explicit Roles está ativo, este trabalho atribui a função snc_internal ao usuário externo do CSM, já que o usuário não tem a função snc_internal nem a snc_external.

Para impedir que a função snc_internal seja fornecida inadvertidamente a usuários externos, o plug-in Explicit Roles inclui uma propriedade `glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist` para impedir que tipos de usuários se tornem snc_internal. Se não houver tipos de usuários na tabela glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist, por padrão o Contextual Security Manager atribuirá a função snc_internal a todos os usuários. Se houver nomes de classe na tabela lista de bloqueios e se o tipo de classe sys_user estiver na tabela lista de bloqueios, o CSM atribuirá a função snc_external. Caso contrário, o CSM atribuirá a função snc_internal padrão como de costume.

Para Paris Esta propriedade é habilitada por padrão para instâncias zBoot e e desabilitada por padrão para upgrades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fornecendo acesso a tabelas para usuários externos

Você pode fornecer a usuários externos acesso a uma tabela adicionando uma função à tabela que herda a função snc_external. Para obter mais informações, consulte Forneça aos usuários externos acesso a uma tabela.

O método hasRoles()

O método `hasRoles()` ainda está disponível, mas será descontinuado na versão Geneva. Em vez disso, use o método `hasRole(nome da função)`.

Se você usar o método `hasRoles()`, observe estas mudanças:

- Este método exclui automaticamente a função snc_internal ao verificar as funções. Isso significa que se um usuário tiver apenas a função snc_internal, o método `hasRoles()` ainda retornará **falso**.
- Se o usuário tiver a função snc_external, o método retornará **falso** porque a instância considera que os usuários externos não têm uma função.

Exclusão mútua: snc_external versus snc_internal

ServiceNow AI Platform impede que os usuários tenham as funções snc_external e snc_internal. ServiceNow AI Platform aplica esta exclusão mútua em todos os lugares do sistema e grava mensagens de erro nos logs de cada conflito.

Nota:
As ACLs podem ter ambas as funções se os recursos de ACL devem ser acessíveis a todos os usuários.

Exemplo: adicionar as duas funções explícitas a um usuário (colisão direta):

1. Atribua ao usuário Abel Tuter a função snc_internal.
2. Atribua ao usuário Abel Tuter a função snc_external.

Resultado: a adição da função snc_external falhará porque Abel Tuter tem a função snc_internal.

Exemplo: adicionar as duas funções explícitas a um grupo (colisão direta):

1. Considere um grupo chamado Grupo de Teste que atualmente não tem funções explícitas atribuídas a ele.
2. Adicione Abel Tuter ao Grupo de Teste.
3. Adicione a função snc_external ao Grupo de Teste.

Resultado: a adição da função snc_external falhará porque Abel Tuter já tem a função snc_internal e não pode ter as duas funções.

Exemplo: adicionar uma função explícita a um grupo em que um membro do grupo tem a função explícita conflitante (colisão indireta):

1. Atribua ao usuário Abel Tuter a função snc_internal.
2. Considere um grupo chamado Grupo de Teste que atualmente não tem funções explícitas atribuídas a ele.
3. Adicione Abel Tuter ao grupo de teste.
4. Adicione a função snc_external ao Grupo de Teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 adição da função snc_external ao grupo falhará porque Abel Tuter herdaria a função snc_external por sua associação ao grupo. As duas funções explícitas seriam atribuídas ao mesmo usuário, o que não é permitido.

Para outros exemplos, consulte a tabela a seguir:

Função	Tentativa de ação	Resultado
Colisão direta		
O usuário tem a função snc_internal.	Adicione a função snc_external.	A ação é anulada.
O usuário tem a função snc_external.	Adicione a função snc_internal.	A ação é anulada.
O usuário não tem função explícita.	Adicione a função snc_internal ou snc_external.	A função é adicionada.
O usuário tem ambas as funções explícitas (colisão existente).	Adicione o usuário a um grupo sem funções.	A ação é anulada.
Uma função não associada a nenhum usuário contém a função snc_internal.	Adicione a função snc_external.	A ação é anulada.
Uma função não associada a nenhum usuário contém a função snc_external.	Adicione a função snc_internal.	A ação é anulada.
Uma função tem ambas as funções explícitas (colisão existente).	Adicione a função a um usuário, função ou grupo.	A ação é anulada.
Um grupo sem membros tem a função snc_internal.	Adicione a função snc_external.	A ação é anulada.
Um grupo sem membros tem a função snc_external.	Adicione a função snc_internal.	A ação é anulada.
Um grupo sem membros não tem funções.	Adicione a função snc_internal ou snc_external.	A função é adicionada.
Colisão indireta		
Contenção de função com colisão	1. Conceda uma função chamada Função de Teste a um usuário com a função snc_internal. 2. Adicione a função snc_external à Função de Teste.	A ação é anulada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Tentativa de ação	Resultado
Contenção de função sem colisão	1. Conceda uma função chamada Função de Teste a um usuário sem funções. 2. Adicione a função snc_external à Função de Teste.	A função é adicionada ao usuário e à Função de Teste.
Contenção de grupo com colisão	1. Adicione um usuário que tenha a função snc_internal a um grupo chamado Grupo de Teste 2 (secundário do Grupo de Teste 1). 2. Adicione a função snc_external ao Grupo de Teste 2. 3. Adicione a função snc_external a um grupo primário chamado Grupo de teste 1 (primário do Grupo de Teste 2).	A ação é anulada.
Contenção de grupo sem colisão	1. Adicione um usuário sem funções a um grupo chamado Grupo de Teste 2 (secundário do Grupo de Teste 1). 2. Adicione a função snc_external ou snc_internal ao Grupo de Teste 1 (primário do Grupo de Teste 2).	A função é adicionada ao grupo primário, ao grupo secundário e ao usuário.
Contenção de grupo com colisão mais contenção de função com colisão	Adicione contains_external ao Grupo de Teste 1, o primário do Grupo de Teste 2.	O Grupo de Teste 1 e o Grupo de Teste 2 obtêm contains_external, mas não obtêm explicitamente a função snc_external.
	Adicione a função snc_internal ao Grupo de Teste 2, o secundário do Grupo de Teste 1.	A ação é anulada.
Mudança de grupo primário mais contenção de grupo	1. Remova o Grupo de Teste 1 como primário do Grupo de Teste 2. 2. Adicione a função snc_internal ao Grupo de Teste 1. 3. Adicione a função snc_external ao Grupo de Teste 2. 4. No Grupo de Teste 2, defina o Grupo de Teste 1 como o grupo primário e salve.	A ação é anulada. Repita para grupos já aninhados, com a mesma expectativa.

A causa de uma ação anulada aparece na mensagem de erro e deve ser resolvida antes que outra tentativa seja bem-sucedida.

Para casos diretos, como adicionar uma função explícita a um usuário individual, verifique qual função explícita o usuário deve ter. Se o usuário tiver a função explícita incorreta,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ele deverá ser removido primeiro e, em seguida, a função explícita correta deverá ser adicionada.

Para casos indiretos, como adicionar uma função explícita a um grupo (para que um membro do grupo receba as duas funções explícitas), avalie se esse usuário deve estar no grupo. Além disso, determine se o grupo deve receber a função explícita, incluindo qualquer herança por meio da hierarquia de grupo e contenção de função.

Observe que o ServiceNow AI Platform relata somente a primeira colisão possível encontrada. Se as tentativas repetidas continuarem a falhar após a correção, com uma causa raiz diferente a cada vez, reavalie a interdependência de usuário / grupo / função relevante de forma mais ampla. Talvez seja necessário repensar como os grupos e as contenções de função estão estruturados.

Forneça aos usuários externos acesso a uma tabela

Para permitir que usuários apenas com a função snc_external acessem a exibição de lista de uma tabela, você deve criar uma série de ACLs.

Antes de Iniciar

Função necessária: security_admin

Procedimento

1. Elevar para uma função privilegiada .
2. Criar uma regra de ACL com as seguintes configurações:
   - **Tipo**: ui_page
   - **Operação**: ler
   - **Nome**: {table_name}_list
   - **Função necessária**: snc_external
3. Na ACL de **leitura** padrão para a tabela, adicione **snc_external** na lista de função necessária. Crie a ACL, se ela ainda não existir.
4. Use estas configurações para criar outra ACL:
   - **Tipo**: ui_page
   - **Operação**: ler
   - **Nome**: {table_name}
   - **Função necessária**: snc_external
5. Use essas configurações para criar outra ACL para conceder ao usuário acesso de gravação a um campo na tabela:
   - **Tipo**: registro
   - **Operação**: criar
   - **Nome**: {table_name} {column_name}
   - **Função necessária**: snc_external

   Repita esta etapa para cada campo ao qual deseja conceder acesso de gravação ao usuário. Use um asterisco * em vez do nome da coluna para conceder acesso a todos os campos de uma vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criando funções de usuário personalizadas

Os administradores do sistema podem criar funções personalizadas ou modificar o acesso de funções existentes usando inclusões de script e pontos/instâncias de extensão.

. Customer Service Management A aplicação usa ACLs da plataforma e regras de negócios de consulta para restringir o acesso aos dados com base nas funções do usuário. Se necessário, os usuários com a função de administrador podem criar funções personalizadas ou modificar o acesso de funções existentes usando inclusões de script e pontos/instâncias de extensão.

- As inclusões de script armazenam funções e classes JavaScript para lidar com a lógica de controle de acesso da função.
- Pontos/instâncias de extensão designam locais onde scripts personalizados podem ser chamados e processados para estender a funcionalidade de base.

O administrador pode usar os pontos/instâncias de extensão para criar seu próprio arquivo de constantes de acesso à função semelhante ao CSQueryBRUtilOOBConstants.

O administrador pode criar uma instância de extensão para o ponto de extensão existente e usá-la para definir constantes de configuração de função personalizada. Os itens a seguir estão incluídos com Customer Service Management aplicação:

- CSQeryExtensionPoint: O ponto de extensão fornecido para a configuração da função CSM
- Instance.CSQueryExtensioninstanceOOB: A instância de extensão fornecida para a configuração da função CSM

Para criar uma função:

1. Crie um arquivo de constante para manter as configurações da nova função semelhante ao CSQueryBRUtilOOBConstants. Por exemplo:

```
CSQueryBRUtilOOBConstantstest.ROLE_PERMISSIONS_POOL = {

 'sn_customerservice.customer_new_role':{ 'sn_customerservice_case':{'condition':['my_new_condition']},
} ,
```

2. Crie uma instância de extensão para manter a lógica que retorna este novo arquivo de constante para CSQueryBRUtil.
3. Certifique-se de que esta função esteja na instância e contenha a função sn_esm_user.
4. Atribua esta nova função a um contato.
5. Crie ou modifique as ACLs e as regras de negócios de consulta para esta função conforme necessário.

Para obter mais informações sobre como modificar ACLs e regras de negócio de consulta, consulte KB0685677 .

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Customer Service Management

As inclusões de script são adicionadas com a ativação de Customer Service Management.

Inclusões de script instaladas com Customer Service Management

Inclusão de script	Descrição
CSEMailUtil	Usado para ações e notificações de e-mail de caso de atendimento ao cliente.
CSPortalUtil	Funções auxiliares para o portal de autoatendimento do cliente.
AccountTeamUtil	APIs UTIL para Customer Service Management módulo de responsabilidade da equipe de conta.
AjaxCustomerServiceSearch	Classe Ajax que fornece os resultados da pesquisa da base de conhecimento.

Client scripts instalados com Customer Service Management

Os client scripts são adicionadas com a ativação de Customer Service Management.

Client scripts instalados com a Gestão de atendimento ao cliente

Client script	Tabela	Descrição
Canal e Estado somente leitura para o cliente	Caso [sn_customerservice_case]	Define o. **Canal** e. **Estado** Campos para leitura somente no formulário de caso que o cliente pode exibir no portal do cliente.
Verifique Segurança contextual instalada	Contato [customer_contact]	Verifica se o plug-in Contextual Security (com.glide.role_management) está instalado antes de criar um contato com o cliente.
Exibição de Caso do Cliente	Caso [sn_customerservice_case]	Oculta determinados elementos no formulário Caso para exibição ESS.
Formulário de caso vazio na mudança de conta	Caso [sn_customerservice_case]	Quando você altera o valor em **Conta** No formulário Caso, os valores nos seguintes campos são limpos: **Parceiro** , **Contato do parceiro** , **Ativo** , **Direito** , **Contrato** e **Contato** .
Contato de parceiro vazio na mudança de parceiro	Caso [sn_customerservice_case]	Quando você altera o valor em **Parceiro** Campo no formulário Caso, **Contato do parceiro** o campo também está limpo.
Ocultar fluxo de atividades	Contato [customer_contact]	Oculta o fluxo de atividades na parte superior do cabeçalho do formulário.
Ocultar ícone de anexo	Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Oculta o ícone de anexo na parte superior do cabeçalho do 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.

Client scripts instalados com a Gestão de atendimento ao cliente

Client script	Tabela	Descrição
Ocultar cabeçalho do formulário de ícones	Caso [sn_customerservice_case]	Oculta o ícone de e-mail no menu Mais opções e o ícone de fluxo de atividades na parte superior do cabeçalho do formulário. Também oculta o ícone de livro ao lado de **Descrição resumida** campo no formulário.
Ocultar sugestão ao lado de Descrição resumida	Caso [sn_customerservice_case]	Oculta o ícone de sugestão ao lado de **Descrição resumida** campo.
Tornar o campo somente leitura	Tipo de Relacionamento de Conta [sn_customerservice_account_relationship_type]	Define o. **De** e. **.** Campos a serem lidos somente quando um registro é criado na tabela Tipo de relacionamento de conta (sn_customerservice_account_relationship_type).
Abra a lista do Glide para um novo compromisso	Compromisso [sn_customerservice_appointment]	Abre a lista do Glide para selecionar o usuário para um compromisso para novos registros.
Preencha Empresa do contato	Caso [sn_customerservice_case]	Quando um nome de usuário é selecionado em **Contato** . **Conta** o campo é preenchido com as informações da conta do contato.
Preencher Contrato	Caso [sn_customerservice_case]	Preenche **Contrato** campo quando **Conta** o campo está preenchido.
Preencher contrato e direito	Caso [sn_customerservice_case]	Preenche **Contrato** e. **Direito** campos quando **Conta** o campo está preenchido.
Preencher direito	Caso [sn_customerservice_case]	Preenche **Direito** campo quando **Conta** o campo está preenchido.
Preencha o Produto	Caso [sn_customerservice_case]	Quando um ativo é selecionado em **Ativo** . **Produto** o campo é preenchido com o modelo de produto do ativo.
Código de registro somente leitura	Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Define o. **Código de registro** campo como somente leitura.
Definir leitura da conta no carregamento	Membro da Equipe de Contas [sn_customerservice_team_member]	Define o. **Conta** campo a ser lido somente para um novo registro quando a conta não estiver vazia no carregamento do formulário.
Definir ativo somente leitura	Contato de Ativo [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Defina **Ativo** campo somente leitura para um novo formulário quando o valor do ativo não estiver vazio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a Gestão de atendimento ao cliente

Client script	Tabela	Descrição
Mostrar campo de parceiro	Caso [sn_customerservice_case]	Mostra o. **Aberto por** Campo no formulário Caso.
Notas de tratamento especial para o caso	Caso [sn_customerservice_case]	Mostra todas as Notas de tratamento especial com alerta de tipo de exibição relacionada ao registro atual.
Validar direito do produto	Direito [service_entitlement]	Exibe uma mensagem de aviso de campo para **Por unidade** se um produto for selecionado, mas **Ativo** , **Contrato** e **Conta** os campos estão vazios.

Regras de negócios instaladas com Customer Service Management

As regras de negócio são adicionadas com a ativação de Customer Service Management.

A tabela a seguir descreve as regras de negócio e suas tabelas relacionadas que são adicionadas com Customer Service Management.

Regras de negócio adicionadas com Customer Service Management

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Consulta de conta do cliente	Conta [customer_account]	Consulta a conta do contato do cliente.
Regra de exibição de relacionamento de conta	Relacionamento entre contas [account_relationship]	Exibe os valores corretos no diagrama bidirecional no formulário Relacionamento de conta.
Adicionar função do cliente aos contatos	Contato [customer_contact]	Adiciona a função do cliente (sn_customerservice.customer) a um contato do cliente se o contato não tiver funções atribuídas ou se o ID do usuário do contato estiver definido.
Adicionar função externa snc aos contatos	Contato [customer_contact]	Adiciona a função de usuário snc_external a cada contato.
Adicionar contato primário ao contato do ativo	Ativo [alm_asset]	Quando um ativo é atribuído a um novo contato primário, o contato primário é adicionado ao contato do ativo.
Consulta do aprovador para o cliente	Aprovação [sysapproval_approver]	Consulta o aprovador de um contato do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio adicionadas com Customer Service Management

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Consulta de ativo para o cliente	Ativo [alm_asset]	Consulta os ativos de um contato do cliente.
Regra de negócio de avaliação automática	Caso [sn_customerservice_case]	Aciona uma pesquisa de satisfação do cliente quando um caso é definido como **Encerrado** .
Consulta de caso para o cliente	Caso [sn_customerservice_case]	Consulta os casos de um contato do cliente.
Regra de exibição de caso	Caso [sn_customerservice_case]	Uma regra de negócios de exibição no formulário Caso que passa alguns valores para o navegador quando um caso é exibido.
Aguardando para Aberto	Caso [sn_customerservice_case]	Muda o estado do caso de **Aguardando informações** . **Aberto** .
Duplicar	Contato de Ativo [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Verifica se há registros duplicados antes de criar um novo contato de ativo.
Duplicar para responsabilidade	Relacionamento de Contato [sn_customerservice_contact_relationship]	Verifica se há responsabilidades duplicadas antes de criar um novo relacionamento de contato.
Duplicar para responsabilidade	Contato de Ativo [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Verifica se há responsabilidades duplicadas antes de criar um novo contato de ativo.
Verifique se existem funções snc_external	Contato [customer_contact]	Verifica se o plug-in com.glide.security_schema está ativado.
Consulta de contato do cliente	Contato [customer_contact]	Consulta os contatos de um cliente.
Consulta de contrato para o cliente	Contrato [ast_contract]	Consulta os contratos de um cliente.
Criar relacionamento bidirecional	Relacionamento entre contas [account_relationship]	Depois que um relacionamento de conta é criado, esta regra de negócio cria o registro de relacionamento de conta bidirecional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 adicionadas com Customer Service Management

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Excluir contatos e ativos da conta	Relacionamento entre contas [account_relationship]	Quando um relacionamento de conta é excluído, esta regra de negócios exclui a conta correspondente e os contatos de ativos.
Excluir tipo de relacionamento	rótulo [account_relationship_type]	Verifica se algum registro de relacionamento está usando um tipo de relacionamento antes que esse tipo de relacionamento seja excluído.
Excluir definição de responsabilidade	Definição de Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def]	Verifica se algum membro da equipe de conta está usando uma definição de responsabilidade antes que essa definição de responsabilidade seja excluída.
Exibir mensagem de solicitação	Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Após o envio da solicitação de registro, mostra a mensagem informativa para o usuário
Regra de exibição	Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Mostra a mensagem para lembrar os usuários de inserir um código de registro correto
Consulta de direito para o cliente	Direito [service_entitlement]	Consulta os direitos de um contato do cliente.
Insira Anotações de trabalho do caso	Compromisso [sn_customerservice_appointment]	Atualiza as anotações de trabalho do caso com os detalhes do compromisso quando um compromisso é criado.
Preencha a empresa para o caso	Caso [sn_customerservice_case]	Preenche **Empresa** Campo no formulário Caso com base no nome inserido em **Contato** campo.
Defina o Tempo da primeira resposta	Caso [sn_customerservice_case]	Quando um caso é criado ou atualizado, esta regra define a hora atual no campo first_response_time. Também usado quando um caso é definido como **Resolvido** ou **Aguardando informações** ou quando comentários ou anotações de encerramento são adicionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 adicionadas com Customer Service Management

Regra de negócio	Tabela	Descrição
		Nota: O campo first_response_time não é usado.
Atualizar conta com base no código de registro	Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Valida o código de registro de registro e atribui a conta associada ao código de registro.
Atualizar rótulos de relacionamento da conta	Tipo de Relacionamento de Conta [sn_customerservice_account_relationship_type]	Quando os rótulos de um tipo de relacionamento de conta são atualizados, esta regra de negócio atualiza todos os registros de relacionamento de conta relacionados.
Atualizar direito do caso ao fechar	Caso [sn_customerservice_case]	Atualiza o direito associado quando o estado de um caso é definido como **Encerrado** .
Atualizar anotações de trabalho do caso	Compromisso [sn_customerservice_appointment]	Adiciona anotações de trabalho ao caso quando um compromisso para o caso é atualizado.
Atualizar Anotações de trabalho do caso	Conhecimento [kb_knowledge]	Adiciona anotações de trabalho ao caso quando um artigo de conhecimento associado ao caso é atualizado.
Atualize o caso primário para a nova tarefa	Tarefa [sn_customerservice_task]	Atualiza o caso quando uma nova tarefa de caso é criada.
Atualize o caso primário para mudança de estado	Tarefa [sn_customerservice_task]	Atualiza o caso quando uma nova tarefa de caso é alterada.
Atualizar rótulo de relacionamento	Relacionamento entre contas [account_relationship]	Atualiza os rótulos de relacionamento para relacionamentos de contas bidirecionais.
Atualizar estado da tarefa do usuário	Caso [sn_customerservice_case]	Calcula a carga de trabalho do agente com base no número de casos atribuídos ao agente. Também atualiza a última hora atribuída. Esta regra é usada pelo mecanismo de regra correspondente.
Valide o registro	Solicitação de Registro	Verifica se o registro é válido com base no endereço de e-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio adicionadas com Customer Service Management

Regra de negócio	Tabela	Descrição
	[sn_customerservice_registration]	mail do usuário. Se o usuário existir no sistema ou uma solicitação já tiver sido enviada e estiver no estado pendente, a solicitação de registro não será permitida.

Componentes instalados com espaços de trabalho do CSM

Vários tipos de componentes são instalados com espaços de CSM.

Funções

A função de usuário do espaço do agente (agent_workspace_user) é adicionada à função de agente da Gestão de serviços (sn_esm_agent). A função é necessária para acessar Espaço do agente Para CSM.

Visualizações do formulário

Os agentes de atendimento ao cliente veem formulários na exibição de formulário do Espaço do CSM (workspace_csm), se eles existirem para determinados tipos de registro. Caso contrário, os agentes verão os formulários na exibição de formulário do Espaço.

Tabelas

Em espaços de CSM, vários Customer Service Management As tabelas são fornecidas com os layouts de exibição Espaço e Espaço CSM.

Tabelas na exibição Espaço

A exibição Espaço é fornecida para as seguintes tabelas:

- Caso (sn_customerservice_case)
- Consumidor (csm_consumer)
- Conta (customer_account)
- Contato (customer_contact)
- Relacionamento da conta (account_relationship)
- Ativo (alm_asset)
- Contrato (ast_contract)
- Modelo de produto (cmdb_model)
- Direito (service_entitlement)
- Tarefa (sn_customerservice_task)
- Compromissos (sn_customerservice_appointment)
- Relacionamento de contato (sn_customerservice_contact_relationship)
- Escalação (sn_customerservice_escalation)
- Pedido (csm_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.

- Caso do pedido (csm_order_case)
- Anotações de tratamento especial (sn_shn_notes)
- Item de linha do pedido (csm_order_line_item)
- Contato do ativo (sn_customerservice_m2m_asset_contact)
- Membro da equipe da conta (sn_customerservice_team_member)
- Tabela Perfis sociais (sn_app_cs_social_social_profile)
- Tabela Logs sociais (sn_app_cs_social_social_log)
- Tabela Conhecimento aplicado a tarefas (m2m_kb_task)

Tabelas na exibição Espaço do CSM

A exibição do Espaço do CSM (workspace_csm) é fornecida para as seguintes tabelas:

- Interação (interação)
- Local (cmn_location)

A exibição do Espaço do CSM para essas tabelas é semelhante à respectiva exibição da interface da plataforma padrão.

Listas

As categorias de lista e as listas filtradas que foram configuradas para agentes de atendimento ao cliente em espaços de CSM.

Listas e listas filtradas para agentes do Atendimento ao cliente

Categoria de Lista	Listas filtradas	Descrição
Casos	Meus Casos	Casos atribuídos ao agente de atendimento ao cliente.
	Meus abertos	Casos em aberto atribuídos ao agente de atendimento ao cliente.
	Não atribuído aos meus grupos	Casos que pertencem a qualquer um dos grupos do agente de atendimento ao cliente, mas não foram atribuídos a um agente.
	Tudo	Todos os casos de atendimento ao cliente.
Gestão de ocorrências graves	Casos principais	Casos principais que foram aceitos.
Cliente	Contas	Uma lista de contas de cliente.
	Parceiros	Uma lista de contas de parceiros.
	Contatos	Uma lista de contatos do cliente.
	Consumidores	Uma lista de consumidores.
Interações	Minhas Interações	Interações atribuídas ao agente de atendimento ao cliente (o nome do agente aparece em **Atribuído a.** no registro de interação).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas e listas filtradas para agentes do Atendimento ao cliente

Categoria de Lista	Listas filtradas	Descrição
Conhecimento	Meus Artigos de Conhecimento	Artigos de conhecimento criados pelo agente de atendimento ao cliente (o nome do agente aparece em **Autor**). **Nota:** Esta lista aparece no painel de lista quando o plug-in Instalador avançado da Gestão de conhecimento (com.snc.knowledge_advanced.installer) está ativado.
Tarefas de catálogo	Atribuídos(as) aos meus grupos	Tarefas de catálogo atribuídas aos grupos do agente atual.

Nota:
Listas filtradas adicionais aparecem no painel de listas quando um agente de atendimento ao cliente também tem a função itil.

Componentes instalados com plug-ins adicionais para Customer Service Management

Vários tipos de componentes são instalados com os plug-ins adicionais para Customer Service Management aplicação.

Componentes instalados com plug-ins adicionais para CSM

Componentes instalados com o Softphone CTI	• Tabelas • Regras de negócio • Inclusões de script
Componentes instalados com Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente	Regras de negócio
Componentes instalados com OpenFrame	• Tabelas • Funções • Regras de negócio • Inclusões de script • Macros de IU
Componentes instalados com Notas de tratamento especial	• Tabelas • Funções • 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.

Componentes instalados com plug-ins adicionais para CSM

	• Scripts de cliente • Inclusões de script
Componentes instalados com Comunicações direcionadas	• Tabelas • Funções • Propriedades
Componentes instalados com Direitos de produto de conhecimento	• Regras de negócio • Propriedades
Componentes instalados com a Redefinição de senha por autoatendimento	Inclusões de script

Componentes instalados com o Softphone CTI

Vários tipos de componentes são instalados com o Softphone CTI.

Tabelas instaladas com o Softphone CTI

As tabelas são adicionadas com a ativação do Softphone CTI.

Tabelas para ativação do Softphone CTI

Tabela	Descrição
Status de CTI do usuário	Armazena o status de disponibilidade do agente.

Inclusões de script instaladas com o Softphone CTI

Inclusões de script são adicionadas com a ativação do Softphone CTI.

Inclusão de script	Descrição
CTIAjaxUtility	Classe Ajax que fornece funções de ajuda para definir e obter estados do usuário, obter contexto de chamada de entrada, registrar uma chamada e enfileirar e remover uma chamada da fila.

Regras de negócio instaladas com o Softphone CTI

As regras de negócio são adicionadas com a ativação do Softphone CTI.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Roteie o usuário disponível para a tarefa de incidente	Status de CTI do usuário [user_cti_status]	Regra de negócio de demonstração para remover da fila uma chamada com base em regras de correspondência sempre que um agente estiver 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.

Componentes instalados com Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente

Vários tipos de componentes são instalados com os Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente.

Nota:
A partir da versão Yokohama, os Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O ServiceNow Voice com Amazon Connect fornece a experiência mais recente para essa funcionalidade.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Regras de negócio instaladas com Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente

As regras de negócio são adicionadas com a ativação dos Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Roteie o usuário disponível para a tarefa do caso	Status de CTI do usuário [user_cti_status]	Usado para remover uma chamada da fila sempre que um agente fica disponível.

Componentes instalados com OpenFrame

Vários tipos de componentes são instalados com o OpenFrame.

Tabelas instaladas com OpenFrame

As tabelas são adicionadas com a ativação do OpenFrame.

Tabelas instaladas com OpenFrame

Tabela	Descrição
Log de Telefone [sn_openframe_phone_log]	Um log das chamadas telefônicas de entrada e saída. Esta tabela pode ser usada para registrar qualquer chamada telefônica feita ou recebida.
Configuração do OpenFrame [sn_openframe_configuration]	Armazena a configuração do OpenFrame. Esta é a configuração usada para carregar o OpenFrame no TopFrame.

Funções instaladas com OpenFrame

A função de usuário OpenFrame é adicionada automaticamente quando você ativa o OpenFrame.

Função	Descrição	Contém a função
Usuário [sn_openframe_user]	A função de usuário OpenFrame.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Descrição	Contém a função
Usuário sn_openframe_api_user	A função de usuário da API OpenFrame	Nenhum(a)

Inclusões de script instaladas com OpenFrame

OpenFrameAjaxUtility . inclusão de script . adicionado quando você ativar e OpenFrame.

Inclusões de script para OpenFrame

Inclusão de script	Descrição
OpenFrameAjaxUtility	Classe de utilitário OpenFrame AJAX isso provid es Funções para obter a configuração do OpenFrame e também para obter e definir o último local do frame aberto.

Regras de negócio instaladas com OpenFrame

Alguns relacionados b regras de negócios foram adicionadas quando você ativar e OpenFrame.

Regras de negócios do OpenFrame

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Agente definido	Log de Telefone [sn_openframe_phone_log]	Define o agente na tabela Log de telefone [sn_openframe_phone_log] como o usuário conectado atual se uma chamada telefônica for registrada sem um agente.
Uma configuração padrão	Configuração do OpenFrame [sn_openframe_configuration]	Verifica se há apenas uma configuração OpenFrame padrão. Não é possível ter duas configurações OpenFrame se o padrão a opção é definido como verdadeiro.
Atualizar anotações de trabalho da tarefa	Log de Telefone [sn_openframe_phone_log]	Atualiza as anotações de trabalho para uma tarefa específica sempre que uma chamada telefônica é registrada para essa tarefa.

Macros de IU instaladas com OpenFrame

Macros de IU relacionadas são adicionadas quando você ativa o plug-in OpenFrame.

As macros de IU adicionadas quando você ativa o plug-in OpenFrame são compatíveis com as seguintes condições:

- . `doctype`a propriedade está definida como verdadeira e o dispositivo não é um tablet ou celular.
- O navegador da Web é o Internet Explorer 10 ou superior.

Como administrador do sistema, você pode adicionar os seguintes scripts de macro 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.

Scripts de macro de IU do OpenFrame

Inclusão de script	Descrição
`show_phone`	• Esta macro requer a ativação do plug-in OpenFrame. • Configurando esta macro de IU usando `ref_contribution`parâmetro, você pode exibir um ícone de telefone ao lado do campo de referência sys_user se o campo de telefone no registro sys_user estiver preenchido com o número de contato do usuário.
`show_phone_customer_service`	• Esta macro requer a ativação do Customer Service Management E os plug-ins OpenFrame. • Configurando esta macro de IU usando `ref_contribution`parâmetro, você pode exibir um ícone de telefone ao lado de **Contato** Campo de referência customer_account no formulário Caso se o campo Telefone no registro Contato customer_account estiver preenchido com o número de contato do usuário.

Exibir o ícone de telefone permite que você faça chamadas usando o recurso Clique para chamar na janela OpenFrame. Para obter mais informações sobre como usar o OpenFrame, consulte Visão geral do OpenFrame .

Componentes instalados com Notas de tratamento especial

Vários tipos de componentes são instalados com Notas de tratamento especial.

Tabelas instaladas com Notas de tratamento especial

As tabelas incluídas com o plug-in Notas de tratamento especial (com.sn_shn).

O plug-in Notas de tratamento especial adiciona as tabelas a seguir.

Tabela	Descrição
Informações de tratamento especial [sn_shn_notes]	Armazena as notas de tratamento especial.
Configuração de tratamento especial [sn_shn_configuration]	Armazena as configurações da tabela de anotações de tratamento especial.

Funções instaladas com Notas de tratamento especial

Algumas funções de usuário estão incluídas com o plug-in Notas de tratamento especial (com.sn_shn).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 anotações de tratamento especial

Função	Descrição
sn_shn.admin	Pode ler, criar, atualizar e excluir anotações de tratamento especial. Esta função contém a função sn_shn.editor. A função sn_customerservice_manager contém a função sn_shn.admin.
sn_shn.editor	Pode ler e atualizar notas de tratamento especial. Esta função contém a função sn_shn.user. A função sn_customerservice_agent contém a função sn_shn.editor.
sn_shn.user	Pode ler notas de tratamento especial.

Propriedades instaladas com Notas de tratamento especial

Algumas propriedades estão incluídas com o plug-in Notas de tratamento especial (com.sn_shn).

O plug-in Notas de tratamento especial adiciona as seguintes propriedades.

Propriedades de anotações de tratamento especial

Propriedade	Descrição
Número máximo de notas exibidas na janela pop-up Informações de tratamento especial [sn_shn.max_num_alerts]	• **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 20 • **Local**: **Informações de tratamento especial** > **Propriedades**
Exiba anotações de tratamento especial apenas uma vez por sessão [sn_shn.note_preferences]	Anotações de tratamento especial são exibidas sempre que você acessa um registro. Habilite esta propriedade para exibir anotações de tratamento especial apenas uma vez por sessão. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Informações de tratamento especial** > **Propriedades**
Largura da janela pop-up Notas de tratamento especial em pixels [sn_shn.popup_width]	A largura da janela pop-up Anotações de tratamento especial em pixels. A largura padrão é 500. Se você especificar menos que 300, a janela usará automaticamente a largura mínima de 300 pixels. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 500 • **Local**: **Informações de tratamento especial** > **Propriedades**

Para saber mais sobre as propriedades de anotações de tratamento especial, consulte Configure propriedades de anotações de tratamento especial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Notas de tratamento especial

As regras de negócio incluídas com o plug-in Notas de tratamento especial (com.sn_shn).

O plug-in Notas de tratamento especial adiciona as seguintes regras de negócios.

Regras de negócio instaladas com o plug-in Notas de tratamento especial

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Atualizando o campo da tabela	Informações de tratamento especial [sn_shn_notes]	Preenche **Tabela** campo com o rótulo da tabela em vez do nome da tabela inteira.
Entrada da tabela de cache SHN	Configuração de Informações de tratamento especial [sn_shn_configuration]	Armazena as entradas na tabela de configuração em um cache para evitar consultas repetidas.

Scripts de cliente instalados com Notas de tratamento especial

Os client scripts incluídos com o plug-in Notas de tratamento especial (com.sn_shn).

O plug-in Notas de tratamento especial adiciona os scripts de cliente a seguir.

Scripts de cliente

Client script	Tabela	Descrição
Ao carregar mensagem	Configuração de Informações de tratamento especial [sn_shn_configuration]	Mensagem Em carregamento descrevendo para que serve a tabela Configuração de anotações de tratamento especial. Crie uma configuração selecionando uma tabela para a qual anotações de tratamento especial podem ser criadas e exibidas. Inclua anotações para entidades relacionadas selecionando os campos desejados e adicionando-os à configuração.

Inclusões de script instaladas com Notas de tratamento especial

As inclusões de script incluídas com o plug-in Notas de tratamento especial (com.sn_shn).

O plug-in Notas de tratamento especial adiciona as seguintes inclusões de script.

Inclusões de script para anotações de tratamento especial

Inclusão de script	Descrição
SHNProcessor	Uma coleção de APIs para anotações de tratamento especial.
SHNTable	Fornece uma lista de tabelas para as quais o usuário pode criar anotações de tratamento especial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Comunicações direcionadas

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Comunicações direcionadas.

Tabelas instaladas com Comunicações direcionadas

As tabelas são adicionadas com a ativação de Comunicações direcionadas.

Tabelas instaladas com Comunicações direcionadas

Tabela	Descrição
Destinatários (usuários) [sn_publications_recipientslist_user_m2m]	Armazena listas de destinatários do tipo Usuários internos.
Destinatários (contas) [sn_publications_recipientslist_account_m2m]	Armazena listas de destinatários do tipo Contas.
Destinatários (consumidores) [sn_publications_recipientslist_consumer_m2m]	Armazena listas de destinatários do tipo Consumidores.
Destinatários da Publicação [sn_publications_publication_contact_m2m]	Armazena listas de destinatários do tipo Contatos.
Configuração de Fluxo de Trabalho [sn_publications_workflow_config]	Página de configuração do fluxo de trabalho.
Publicação [sn_publications_publication]	Armazena todas as publicações.
Lista de destinatários [sn_publications_destinatários_list]	Armazena as listas de destinatários.
Recorrência [sn_publications_recurrence]	Armazena todas as recorrências de publicação.

Funções instaladas com Comunicações direcionadas

As funções são adicionadas com a ativação das Comunicações direcionadas.

Funções instaladas com Comunicações direcionadas

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de publicações [sn_publications.admin]	O administrador de publicações pode: • leia todas as publicações • criar, atualizar	• sn_publications.author • sn_publications.approvador • workflow_publisher • image_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 instaladas com Comunicações direcionadas

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	e excluir publicações • criar publicações recorrentes • criar listas de destinatários • adicionar ou remover aprovadores a fluxos de trabalho	
Autor de publicações [sn_publications.author]	O autor das publicações pode: • leia todas as publicações • criar, atualizar e excluir publicações • criar publicações recorrentes • criar listas de destinatários	• sn_publications_destinatários_list_user • sn_publications_destinatários_user • workflow_publisher • image_admin • sn_esm_agent
Aprovador de publicações [sn_publications.approver]	O aprovador de publicações pode aprovar publicações.	approver_user
Usuário da lista de destinatários [sn_publications_destinatários_list_user]	O usuário da lista de destinatários pode criar e exibir listas de destinatários.	Nenhum(a)
Usuário Destinatários [sn_publications_destinatários_user]	O usuário de destinatários pode exibir listas de destinatários.	Nenhum(a)

Propriedades instaladas com Comunicações direcionadas

As propriedades são adicionadas com a ativação de Comunicações direcionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 abrir a tabela Propriedade do Sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedade	Descrição
sn_publications.max_email	Limita o número de destinatários de e-mail. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão** : 100000 • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]

Componentes instalados com Direitos de produto de conhecimento

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Knowledge Product Entitlements.

Regras de negócio instaladas com direitos de produto de conhecimento

As regras de negócio são adicionadas com a ativação de direitos de produto de conhecimento.

Regras de negócio de Direitos de produto de conhecimento

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Direito do produto de conhecimento	Conhecimento [kb_knowledge]	Implementa os controles de acesso necessários para usuários com a função sn_customerservice.customer.
Direitos de Produtos da Base de Conhecimento	Base de Conhecimento [kb_knowledge_base]	

Propriedades instaladas com Direitos de produto de conhecimento

As propriedades são adicionadas com a ativação de Direitos de produto de conhecimento.

Propriedades adicionadas com Direitos de produto de conhecimento

Propriedade	Descrição
kb_product_entitlement.knowledge_base.enable	Habilitar o controle de acesso das Bases de Conhecimento baseado nos direitos do produto. Se habilitado, os clientes poderão acessar todas as bases de conhecimento relacionadas aos produtos para os quais têm 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.

Propriedades adicionadas com Direitos de produto de conhecimento

Propriedade	Descrição
	• **Tipo** verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Direitos de produto de conhecimento** > **Propriedades**
kb_product_entitlement.knowledge_base.allow_empty_products	Permitir acesso a Bases de conhecimento com vazio **Produtos relacionados** campo. Se habilitado, os clientes poderão acessar todas as bases de conhecimento, mesmo que nenhum produto tenha sido especificado em **Produtos relacionados** Formulário da Base de conhecimento. • **Tipo** verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Direitos de produto de conhecimento** > **Propriedades**
kb_product_entitlement.article.enable	Habilitar o controle de acesso de Artigos de Conhecimento baseado nos direitos do produto. Se habilitado, os clientes poderão acessar todos os artigos de conhecimento relacionados aos produtos para os quais eles têm direitos. • **Tipo** verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Direitos de produto de conhecimento** > **Propriedades**
kb_product_entitlement.article.allow_empty_products	Permitir acesso a artigos de conhecimento com vazio **Produtos relacionados** campo. Se habilitado, os clientes poderão acessar todos os artigos de conhecimento, mesmo que nenhum produto tenha sido especificado em **Produtos relacionados** Campo no formulário Conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 adicionadas com Direitos de produto de conhecimento

Propriedade	Descrição
	• **Tipo** verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Direitos de produto de conhecimento** > **Propriedades**

Componentes instalados com a Redefinição de senha por autoatendimento

Vários tipos de componentes são instalados com a Redefinição de senha por autoatendimento.

Inclusões de script instaladas com a Redefinição de senha por autoatendimento

Inclusões de script são adicionadas com a ativação da Redefinição de senha por autoatendimento.

Inclusões de script para redefinição de senha de autoatendimento

Inclusão de script	Descrição
PasswordResetAJAX	Script AJAX para processar uma redefinição de senha de uma página de IU como convidado.
ResetPwdAjaxProcessor	

Componentes instalados com App de mensagens de interação

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do App de mensagens de interação aplicação, incluindo plug-ins, tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Funções instaladas com a ativação da aplicação Messenger de compromisso

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Messenger de engajamento [sn_csm_ec.ec_admin]	Cria e edita configurações para módulos do Embedded Messenger	• sn_csm_ec.ec_read • snc_platform_rest_api_access • virtual_agent_admin • image_admin • sp_admin • ais_admin • catalog_builder_editor
Messenger de compromisso lido	Pode exibir as configurações existentes para módulos do Embedded Messenger	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a ativação da aplicação Messenger de compromisso

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_csm_ec.ec_read]	**Nota:** Esta função só deve ser atribuída a usuários internos.	

Tabelas instaladas

Tabelas adicionadas com a ativação da aplicação Messenger de compromisso

Tabela	Descrição
Instância do recurso de bate-papo [sn_csm_ec_chat_instance]	Armazena detalhes de configuração do recurso Bate-papo dos módulos do Messenger.
Módulo do App de mensagens de interação [sn_csm_ec_engmnt_center_module]	Armazena a lista de todos os módulos do Messenger.
Recurso [sn_csm_ec_feature]	Armazena as definições de recurso do Messenger. Cada instância de recurso de um módulo do Messenger é criada a partir de sua definição de recurso.
Instância do recurso [sn_csm_ec_feature_instance]	Armazena os detalhes das instâncias de recurso do módulo do Messenger.
Instância do recurso de saudação [sn_csm_ec_greeting_instance]	Armazena detalhes de configuração do recurso Saudação dos módulos do Messenger.
Instância do recurso de conhecimento [sn_csm_ec_knowledge_instance]	Armazena detalhes de configuração do recurso Conhecimento dos módulos do Messenger.
Pesquisar instância do recurso [sn_csm_ec_search_instance]	Armazena detalhes de configuração do recurso de pesquisa dos módulos do Messenger.

Propriedades instaladas com o App de mensagens de interação

Propriedades do Messenger de compromisso

Propriedade	Descrição
`com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`	Depois de ativar o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), você deve usar `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors` propr do sistema para habilitar a configuração da política

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Messenger de compromisso

Propriedade	Descrição
	frame-ancestors para o site em que você deseja hospedar App de mensagens de interação. Defina o valor de *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors*prop do sistema "self" URL do seu site >. Por exemplo, 'self' https://www.example.com • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: Self • Local: propriedades do sistema
glide.authenticate.multisso.enabled	Defina *glide.authenticate.multisso.enabled*Propriedade do sistema como verdadeira para habilitar SSO de vários provedores. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor: Self • Local: propriedades do sistema **Nota:** Se você quiser habilitar somente uma experiência de usuário convidado para seu portal de atendimento ao cliente, poderá ignorar esta configuração.
Tempo limite da sessão do usuário *glide.ui.session_timeout*	Defina um valor de tempo limite da sessão do usuário para *glide.ui.session_timeout*propriedade do sistema para um valor maior ou igual ao tempo limite do seu site. • Tipo: inteiro • Valor: 30 • Local: propriedades do sistema **Nota:** Se você quiser habilitar somente uma experiência de usuário convidado para seu portal de atendimento ao cliente, poderá ignorar esta configuração.
sn_customerservice.emails.customportal	Defina o URL do seu portal de suporte ao cliente de terceiros para que os e-mails de notificação que seus clientes recebem contenham URLs que os redirecionam para o registro de solicitação exato que eles enviaram.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Messenger de compromisso

Propriedade	Descrição
	Esses e-mails de notificação são enviados em cenários como enviar um caso, solicitar um serviço, solicitar um técnico de campo ou agendar um compromisso de balcão de serviços. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: Nenhum • Local: propriedades do sistema Por exemplo, se o seu portal de suporte ao cliente for https://www.example.com/support e defina o valor da propriedade como https://www.example.com/support .
sn_csm_ec.proactive_inactivity_time	Defina o período inativo (em segundos) para acionar a ajuda proativa no App de mensagens de interação. • Tipo: inteiro • Valor: 2 • Local: propriedades do sistema
glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url	A propriedade contém uma lista separada por vírgulas de sys_ids de registro do portal de serviços. Para qualquer registro de portal especificado nesta propriedade, o link do artigo será exibido com o parâmetro de URL sysparm_number em vez de sys_kb_id. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: Nenhum • Local: propriedades do sistema

Tradução automática

Plug-ins instalados

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Instalador Single Sign-on de vários provedores (com.snc.integration.sso.multi.installer)

Componentes instalados com linhas de caso e fluxos de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho, incluindo tabelas e funções.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Linhas de caso e tabelas de fluxos de trabalho

Tabela	Descrição
Linha do caso [sn_case_line]	A tabela Linha do caso armazena registros de item de linha do caso que são criados para casos primários. Esta tabela estende a tabela de casos. O prefixo para registros de linha de caso é **CSL**.
Tarefa de linha do caso [sn_case_line_task]	A tabela Tarefa de linha do caso armazena as tarefas relacionadas aos itens de linha do caso. Esta tabela estende a tabela Tarefa de Caso. O prefixo dos registros de tarefa de linha de caso é **CSLTASK**.
Característica da linha do caso [sn_case_line_characteric]	O formulário de característica da linha do caso exibe detalhes sobre a oferta de produto incluída em uma linha de caso. O prefixo dos registros de característica da linha do caso é **CSLC**.
Direito da linha do caso [sn_case_line_entitlement]	A tabela de direito de linha do caso armazena os direitos associados aos itens de linha do caso.

Funções

A aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho inclui funções que fornecem acesso ao item de linha do caso e aos registros de característica da linha do caso. Ele também atualiza algumas funções existentes para fornecer esse mesmo acesso.

Linhas de caso e funções de fluxos de trabalho

Função	Descrição	Inclui funções
sn_case_line.characteristic_creator	Este usuário pode criar registros de característica de linha de caso se tiver acesso ao registro de item de linha de caso primário.	sn_case _characteristic_viewer
sn_case_line.characteristic_writer	Este usuário pode atualizar os registros de característica da linha do caso se tiver acesso ao registro do item de linha do caso primário.	sn_case _characteristic_viewer
sn_case_line.characteristic_delete	Este usuário pode excluir registros de característica de linha de caso se tiver acesso ao registro de item de linha de caso primário.	sn_case _characteristic_viewer
sn_case_line.characteristic_viewer	Este usuário pode exibir registros de características de linha de caso se tiver acesso ao registro de item de linha de caso 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.

Linhas de caso e funções de fluxos de trabalho

Função	Descrição	Inclui funções
sn_case_line.characteristic_report_viewer	Este usuário pode exibir relatórios da tabela de características de linha de caso se tiver acesso ao registro de item de linha de caso primário.	
Agente de tarefa do caso [sn_customerservice.case_task_agent]	Esta é uma função existente. O agente de tarefa de caso tem acesso de leitura, gravação e criação para tarefas de linha de caso: • Se o agente de tarefa do caso for o usuário atribuído na tarefa do caso (assigned_to). • Se o agente de tarefa do caso pertencer ao mesmo grupo de atribuição que o usuário atribuído. O agente de tarefa de caso tem acesso de leitura ao seguinte: • O caso do pedido primário e os itens de linha do caso. • A característica da linha do caso se eles tiverem acesso de leitura ao item de linha do caso associado. • Registros de conta e contato para o caso de pedido primário. O agente de tarefa de caso pode atualizar as anotações de trabalho, comentários, anexos e a lista de observação do caso de pedido primário e dos itens de linha do caso.	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.case_contributor_edito • sn_csm_case_types.service_definition_view
Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent]	Esta é uma função existente. A função de agente de atendimento ao cliente tem permissões de leitura, gravação e atualização para as seguintes tabelas:	Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com a Gestão de atendimento ao cliente .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Linhas de caso e funções de fluxos de trabalho

Função	Descrição	Inclui funções
	• Linha de caso • Tarefa da linha de caso • Característica da linha de caso	

Propriedades

Linhas de caso e propriedades de fluxos de trabalho

Propriedade	Descrição
sn_customerservice.advanced_entitlements	Exibe a lista relacionada de direitos no formulário Linha do caso. • Verdadeiro: A lista relacionada está visível. • Falso: A lista relacionada está oculta. Esta propriedade se aplica ao Espaço configurável do CSM e à IU principal.

Formulário de contato para Interação por e-mail para CSM

O formulário Contato permite que você adicione o contato do cliente ao registro de interação.

Formulário de contato

Campo	Descrição
Nome	Nome do contato do cliente.
Sobrenome	Sobrenome do contato do cliente.
Conta	Conta à qual o contato do cliente está associado.
Título	Contato do cliente.
Idioma	Idioma preferencial do cliente para todas as comunicações e interações.
E-mail	Endereço de e-mail do contato do cliente.
Telefone comercial	Número de telefone comercial do contato do cliente.
Telefone celular	Número de telefone celular do contato do cliente.
Fuso horário	Fuso horário do contato do cliente.
Notificação	Habilite notificações para o contato do cliente usando a lista suspensa.

Tópicos relacionados

Criar um contato do cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seções de interação por e-mail

As seções Interação por e-mail permitem gerenciar informações no registro de interação.

Formulário de contato

Campo	Descrição
Nome	Nome do contato do cliente.
Telefone celular	Número de telefone celular do contato do cliente.
Telefone comercial	Número de telefone comercial do contato do cliente.
E-mail	Endereço de e-mail do contato do cliente.
Rua	Nome da rua.
Cidade	Nome da cidade.
Estado/província	Nome do estado ou província.
Conta	Conta à qual o contato do cliente está associado.

Pesquisa de contato

Campo	Descrição
PESQUISE por nome, telefone ou e-mail	O componente de pesquisa de contato permite que os agentes façam o seguinte: • PESQUISE um contato por nome, número de telefone ou endereço de e-mail. Conforme o agente digita caracteres na caixa de pesquisa, as informações correspondentes aparecem nos cartões de registro abaixo da caixa de pesquisa. • Selecione um contato após pesquisar selecionando o cartão de registro. O cartão de registro selecionado substitui o componente de pesquisa. Você também pode criar um registro para adicionar um usuário convidado como contato. Para obter mais informações, consulte Criar um contato do cliente.

Formulário Interação

Campo	Descrição
Número	Número de interação criado automaticamente.
Tipo	Tipo de interação com o cliente, que é **E-mail** .
Conta	Nome da empresa do contato do cliente. Este campo será preenchido automaticamente se as informações estiverem disponíveis no registro do contato.
Contato	Nome do contato do cliente.
Cliente	Nome do consumidor.
E-mail de convidado	ID de e-mail do usuário convidado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Interação

Campo	Descrição
Verificado	Opção para marcar o registro como verificado ou validado.
Estado	Estado atual da interação. Para obter mais informações, consulte Interaction states .
Atribuição a	Nome do usuário atribuído.
Perfil do consumidor	Informações sobre o consumidor.
Descrição resumida	Breve descrição do problema do cliente.
Anotações de trabalho	Informações sobre a interação e o trabalho que está sendo feito para resolver o problema do cliente.

Fluxo de composição e atividade

Aplicação	Descrição
Anotações de trabalho	Anotações internas documentadas para referência do agente. Essas anotações são visíveis somente para os agentes e não para o cliente. Quando uma anotação de trabalho é criada, ela aparece no fluxo de atividades. Para obter mais informações sobre anotações de trabalho, consulte Componha uma anotação de trabalho para uso interno.
E-mail	Componha e envie e-mails sem sair do registro. Para obter mais informações, consulte Redigir uma resposta por e-mail. **Nota:** A primeira resposta de e-mail que o agente envia é usada para calcular a duração do tempo da primeira resposta, que é preenchida no **Tempo de espera da primeira resposta** campo.
Filtros	Permite filtrar e-mails, anotações de trabalho e mudanças de campo na interação.
Atividade	Permite que os agentes exibam as conversas por e-mail entre o agente e o cliente. Para obter mais informações, consulte Usando o fluxo de atividades em uma interação por e-mail.

Aplicativos no painel lateral contextual

Aplicação	Descrição
Anexos	Exibe arquivos e documentos associados ao registro ou interação atual.
Ações recomendadas	Exibe as próximas etapas mais relevantes com base no contexto atual. Para obter mais informações, consulte Usando o. Ações recomendadas aplicação.
Verificação do consumidor	Confirma a identidade ou os detalhes do consumidor envolvido na interação. Para obter mais informações, consulte Pesquisar e verificar.
Verificação de contato	Confirma a identidade ou os detalhes do contato envolvido na interação. Para obter mais informações, consulte Pesquisar e verificar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativos no painel lateral contextual

Aplicação	Descrição
Modelo de resposta	Exibe o modelo de resposta necessário para responder ao cliente. Para obter mais informações, consulte Use um modelo de resposta para compor um e-mail ou uma anotação de trabalho.
Listas relacionadas	Exibe itens associados, como e-mails, tarefas, artigos de conhecimento e casos em aberto vinculados à interação atual. • Interações de e-mail relacionadas: Lista as interações de e-mail vinculadas à interação atual. • E-mails: Exibe todos os e-mails associados à interação. • Rascunhos de e-mails: Encontre e-mails que estão sendo redigidos no momento e ainda não enviados. • Tarefas relacionadas: Lista todos os casos criados a partir de uma interação. • Artigos de conhecimento relacionados: Exibe artigos de conhecimento relevantes que podem fornecer mais informações relacionadas à interação. • Casos em aberto: Mostra todos os casos em aberto relacionados ao consumidor ou contato.
Histórico do cliente	Exibe informações do histórico do cliente, consumidor ou conta, dependendo das informações do cliente fornecidas no registro de interação. Esta guia inclui um campo de pesquisa, filtro e seletor de intervalo de datas que os agentes podem usar para encontrar informações específicas no histórico. Para obter mais informações sobre o histórico do cliente, consulte Recursos do componente Histórico do cliente.

Ações de IU

Aplicação	Descrição
Criar Caso	Habilita a criação de um novo caso a partir da interação.
Fechar	Fecha a interação por e-mail.
Salvar	Salva as atualizações feitas na interação por e-mail.
Registro Associado	Permite associar os casos existentes à interação atual.
Atribuir a mim	Atribui a interação ao agente atual. **Nota:** Atribuir a mim está visível somente em interações no estado Novo e com o campo Atribuído a como vazio.

Tópicos relacionados

Usando a página de interação por e-mail

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com App de mensagens de interação

Os recursos da capacidade de inicialização contextual permitem que você defina a tela de inicialização padrão em App de mensagens de interação.

Incorporar código e parâmetros para um contexto de recurso

Recurso	Integrar código	Descrição do parâmetro do recurso

BATE-PAPO	{
	feature: "CHAT",
	params: {
	"topic_id": "<*sys_id*>",
	"language": "<*language_name*>",
	"sysparm_<*param_name*>": "<*param_value*>"
	}
	}
		<sys_id>
		Identifica o. Virtual Agent tópico a ser incluído no bate-papo.
		<language_name>
		Idioma de bate-papo padrão. Por exemplo, para francês, especifique `fr`
		<param_name>:<param_value>
		Quaisquer parâmetros adicionais a serem passados para Virtual Agent tópico. O nome do parâmetro deve começar com `sysparm`. Por exemplo, `sys_param_product_name`.

WORK_ORDER	{
	feature: "WORK_ORDER",
	params: {
	"table": "wm_order",
	"sys_id": "<*sys_id*>"
	}
	}
		<sys_id>
		Identificador do sistema (sys_id) de uma ordem de serviço.

CASO	{
	feature: "CASE",
	params: {
	"table": "sn_customerservice_case",
	"sys_id": "<*sys_id*>"
		<sys_id>
		Identificador do sistema (sys_id) de um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Incorporar código e parâmetros para um contexto de recurso

Recurso	Integrar código	Descrição do parâmetro do recurso
	} }	

NEW_CASE	{
	feature: "NEW_CASE",
	params: {
	}
	}
		Nenhum(a)

CASE_LIST	{
	feature: "CASE_LIST",
	params: {
	}
	}
		Nenhum(a)

VIEW_ARTICLE	{
	feature: "VIEW_ARTICLE",
	params: {
	"sys_kb_id": "<*sys_id*>"
	}
	}
		<sys_id>
		Identificador do sistema (sys_id) de um artigo de conhecimento.

PESQUISA	{
	feature: "SEARCH",
	params: {
	"q": "<*search_term*>"
	}
	}
		<search_term>
		Termo a ser pesquisado em uma consulta de resultados de pesquisa.

CASE_SEARCH	{
	feature: "CASE_SEARCH",
	params: {
	"q": "<*search_term*>"
	}
	}
		<search_term>
		Termo a ser pesquisado em uma consulta de resultados de caso.

CATALOG_ITEM	{
	feature: "CATALOG_ITEM",
	params: {
	"sys_id": "<*sys_id*>"
	}
	}
		<sys_id>
		Identificador do sistema (sys_id) de um item do catálogo.

NEW_APPOINTMENT	{
	feature:
	"NEW_APPOINTMENT",
	params: {
		Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Incorporar código e parâmetros para um contexto de recurso

Recurso	Integrar código	Descrição do parâmetro do recurso
	} }	

NEW_WORK_ORDER	{
	feature:
	"NEW_WORK_ORDER",
	params: {
	}
	}
		Nenhum(a)

CASA	{
	feature: "HOME",
	params: {
	}
	}
		Nenhum(a)

Tópicos relacionados

Iniciar um recurso em App de mensagens de interação usando código personalizado

App de mensagens de interação tabelas de tradução

App de mensagens de interação usa as tabelas [sys_translated_text] e [sys_ui_message] para armazenar texto traduzido.

Cada campo traduzido em cada linha tem uma ou mais entradas nesta tabela, uma por idioma para o qual ServiceNow fornece uma tradução.

Tabelas de tradução usadas por App de mensagens de interação

Tabela	Descrição
Texto traduzido [sys_translated_text]	Armazena traduções para campos configuráveis, como Saudação do usuário e Mensagem de pesquisa. Esses campos são configurados em App de mensagens de interação configuração do módulo e têm o tipo de campo translated_text . Os principais campos desta tabela são: • **Documento** Identificador interno do registro de instância do recurso ao qual esta tradução se aplica. • **Nome do campo** Campo Título ou legenda do registro de instância do recurso. • **Idioma** Idioma para o qual o texto é traduzido. • **Nome da tabela** Nome da instância do recurso. • **Valor** Texto traduzido que o usuário vê.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tradução usadas por App de mensagens de interação

Tabela	Descrição
	Para obter detalhes sobre como traduzir conteúdo de texto para diferentes idiomas, consulte Tabela de texto traduzido e. Traduzindo campos de texto .
Mensagem [sys_ui_message]	Armazena traduções de mensagens estáticas em App de mensagens de interação. Para obter mais informações sobre a tabela Mensagem, consulte Tabela de mensagens .

Nota:
Para obter informações sobre Virtual Agent tradução de bate-papo, consulte Tabelas de tradução do Virtual Agent

Referência do Contratos e direitos do cliente

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre o ciclo de vida do contrato de serviço e os formulários disponíveis no Contratos e direitos do cliente aplicação.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Contratos e direitos do cliente, consulte:

- Como configurar o Contratos e direitos do cliente
- Como usar o Contratos e direitos do cliente

Ciclo de vida do contrato de serviço

Um contrato de serviço passa pelos vários estados em cada fase de seu ciclo de vida.

Em cada estado, um contrato de serviço é habilitado para executar determinadas ações conforme mencionado na tabela a seguir.

Vida do contrato de serviço estados relacionados e ações que ele pode executar

Ciclo de vida	Estado	Ação
Um contrato de serviço é gerado.	Rascunho	• As datas de início e término do contrato de serviço podem ser modificadas para que as datas dos registros secundários estejam dentro do intervalo de datas. • As linhas de contrato e os direitos relacionados podem ser adicionados, removidos ou modificados. • O produto vendido/item-base de instalação coberto pode ser adicionado ou removido.
O contrato de serviço é ativado na data da ativação.	Ativo	• As modificações no contrato de serviço podem ser feitas manualmente, por meio da integração e do Gestão de vendas e pedidos fluxo de trabalho. • A data de início não pode ser 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.

Vida do contrato de serviço estados relacionados e ações que ele pode executar

Ciclo de vida	Estado	Ação
		• A data de término pode ser estendida e deve ser posterior à data atual. • Itens de linha do contrato de serviço podem ser adicionados. • O produto vendido/item-base de instalação coberto pode ser modificado.
O contrato de serviço é desativado na data de vencimento.	Expirado	Nenhuma ação.
O contrato de serviço foi cancelado.	Cancelar ed	Nenhuma ação.

Os itens de linha e direitos do contrato de serviço também executam ações semelhantes nos respectivos estados.

Quando uma entidade primária é movida para o estado Expirado, as entidades secundárias herdam o mesmo estado. Por exemplo, quando um contrato de serviço expira, as linhas de contrato relacionadas e os direitos também expiram.

No entanto, a mudança de estado de uma entidade secundária não afeta a entidade primária.

O produto vendido ou o item-base de instalação referenciado na linha do contrato ou em um direito deve estar no mesmo estado da entidade em que é referenciado.

Estado suspenso

Quando um produto vendido é suspenso, as linhas de contrato de serviço e os direitos relacionados, nos estados Rascunho ou Ativo, também são movidos para o estado Suspenso.

Uma linha de contrato de serviço suspenso ou direito está pausado para qualquer atividade, exceto as seguintes:

- Editando os valores do campo.
- Criação de registros nas listas relacionadas correspondentes.

Ao retomar o produto vendido, o item de linha do contrato de serviço relacionado ou direito adquire o estado dependendo das datas de início e término. Por exemplo, um direito retomado que tem data de início no passado e data de término no futuro adquire o estado Ativo.

Excepcionalmente, quando uma linha de contrato ou direito no estado suspenso atinge a data de término, ele passa para o estado Expirado automaticamente.

Validações de data

Uma linha de contrato de serviço associada a um contrato de serviço deve ser criada nas datas de início e término do contrato de serviço. Qualquer modificação nas datas das linhas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do contrato de serviço deve estar em conformidade com o intervalo de datas do contrato de serviço primário.

Formulário de contrato de serviço

. Contratos e direitos do cliente O aplicativo usa o formulário Contrato de serviço para criar contratos de serviço.

Formulário Contrato de serviço

Campo	Descrição
Nome	O nome do contrato de serviço.
Número	O número de identificação exclusivo interno gerado quando o contrato de serviço é criado. Este número não é editável.
Referência do contrato	O número de identificação atribuído externamente atribuído ao contrato de serviço.
Conta	O nome da conta associada ao contrato de serviço. **Nota:** • Um contrato de serviço pode ser associado a uma conta ou a um consumidor. • Uma conta pode ser criada se nenhuma conta for encontrada selecionando **Novo** No formulário Conta. Para obter mais informações sobre os campos no formulário Conta, consulte Formulário da conta.
Cliente	O nome do consumidor associado ao contrato. **Nota:** Se nenhum registro de consumidor for encontrado, você poderá criar um consumidor e adicioná-lo ao contrato de serviço. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de consumidor.
Estado	O estado atual do contrato de serviço: • Rascunho • Ativa • Expirado • Cancelado • Suspensos
Data de início	A data de ativação do contrato de serviço.
Data de término	A data em que o contrato de serviço termina.
Raiz de renovação	Um contrato de serviço pode ser renovado várias vezes. A raiz de renovação se refere à referência do contrato de serviço do primeiro contrato de serviço ou de 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.

Formulário Contrato de serviço

Campo	Descrição
Renovado de	Um contrato de serviço pode ser renovado várias vezes. Campo Renovado de refere-se ao contrato de serviço anterior que foi renovado.

Formulário de linha do contrato de serviço

Você pode criar linhas de contrato de serviço no Contratos e direitos do cliente Usando o formulário Linha de contrato de serviço.

Formulário de linha do contrato de serviço

Campo	Descrição
Nome	O nome da linha do contrato de serviço.
Contrato	O número de identificação exclusivo interno gerado quando o contrato de serviço é criado. Este número não é editável.
Linha do contrato primário	O número de identificação exclusivo interno da linha de contrato de serviço primária associada à linha de contrato de serviço secundária.
Conta	O nome da conta associada a este contrato de serviço. **Nota:** • Um contrato de serviço pode ser associado a uma conta ou a um consumidor. • Uma conta pode ser criada se nenhuma conta for encontrada selecionando **Novo** No formulário Contas. Para obter mais informações sobre os campos no formulário Conta, consulte Formulário da conta.
Local	O local de serviço ou instalação.
Especificação de produto	A especificação do produto mapeada para o produto vendido.
Número	O número de identificação exclusivo interno da linha do contrato de serviço que é gerado quando ela é criada. Este número não é editável.
Cliente	O nome do consumidor associado a este contrato. **Nota:** Se nenhum registro de consumidor for encontrado, você poderá criar um consumidor e adicioná-lo ao contrato de serviço. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de consumidor.
Estado	O estado atual da linha do contrato: • Rascunho • Ativa • Expirado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 linha do contrato de serviço

Campo	Descrição
	• Cancelado • Suspensos **Nota:** • O estado da linha do contrato de serviço é herdado do contrato de serviço primário. • O estado suspenso só é aplicável quando o item de linha do contrato é criado por meio de Gestão de vendas e pedidos fluxo de trabalho.
Data de início	A data de ativação da linha do contrato de serviço.
Data de término	A data em que a linha do contrato de serviço expira.
Produto	O modelo de produto mapeado para a oferta de produto do produto vendido.
Oferta do produto	A oferta de produto mapeada para o produto vendido.
Produto vendido	O nome do produto vendido que é adicionado à linha do contrato. **Nota:** • Quando o item de linha do contrato de serviço é criado por meio de Gestão de vendas e pedidos este campo exibe o nome do produto vendido a partir do qual a linha de contrato é gerada. • Quando as linhas de contrato de serviço são criadas por meio da integração, o campo se torna inválido.
Raiz de renovação	Uma linha de contrato de serviço pode ser renovada várias vezes. A raiz de renovação refere-se à referência da linha do contrato de serviço da primeira linha de contrato de serviço ou da linha de contrato de serviço de base.
Renovado de	Uma linha de contrato de serviço pode ser renovada várias vezes. O campo Renovado de refere-se à linha do contrato de serviço anterior que foi renovada.

Você pode ver as informações de preço em uma linha de contrato para contratos de assinatura que ajudam você a revisar as informações do contrato.

Assinatura e preços

Prazo (meses)	Período de validade de ter acesso ao serviço ou produto.
Data de início da assinatura	Data de início da assinatura do contrato.
Data de término da assinatura	Data de término da assinatura do contrato.
Lista de preços	Lista de preços associada à manutenção do produto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assinatura e preços

Preço unitário líquido	O preço de cada unidade na oferta de produto. Preço líquido de uma única unidade do produto vendido.
Método de preço	O método de preço do produto vendido selecionado. Pode ser único ou recorrente. O preço único cobra uma taxa pela oferta do produto. O preço recorrente permite definir a periodicidade do preço.
Periodicidade	A frequência do método de preço. Pode ser mensal, trimestral, semestral ou anualmente. Este campo se torna válido somente quando o método em **Método de preço** o campo é um pagamento recorrente.
Preço único	Representa cobranças únicas a serem pagas pelo produto ou serviço.
Preço recorrente mensal	Representa o preço que o cliente deve pagar mensalmente durante o uso do produto.
Preço recorrente anual	Representa o preço a ser pago anualmente durante o uso do produto.
Preço único cumulativo	Representa cobranças únicas a serem pagas para a linha primária e todos os itens de linha secundários.
Preço recorrente mensal cumulativo	Representa o preço mensal da linha primária e de todos os itens de linha secundários
Preço recorrente anual cumulativo	Representa o preço anual da linha primária e de todos os itens de linha secundários.
Preço líquido cumulativo	Representa o preço total da linha do contrato calculando o valor de acúmulo de todas as linhas raiz.

Nota:
Quando um item de linha de contrato de serviço é criado manualmente, o. **Método de preço** , **Preço líquido unitário** e **Periodicidade** os campos são inválidos. Eles só são aplicáveis quando a linha do contrato é criada pelo Gestão de vendas e pedidos fluxo de trabalho ou por integração. Esses campos são preenchidos automaticamente com os detalhes do produto vendido relacionado. As datas de início e término de uma linha de contrato de serviço secundária devem estar entre as datas de início e término da linha de contrato de serviço primária associada.

Formulário de direito

O formulário de direito pode ser usado para criar direitos no Contratos e direitos do cliente.

Formulário de direito

Campo	Descrição
Nome	O nome do direito.
Produto	O produto associado ao direito.
Contrato	O número de identificação exclusivo interno gerado quando o contrato de serviço é criado. Este número não é editável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 direito

Campo	Descrição
Conta	O nome da conta associada a este contrato. **Nota:** • Um contrato de serviço pode ser associado a uma conta ou a um consumidor. • Uma conta pode ser criada se nenhuma conta for encontrada selecionando **Novo** No formulário Contas. Para obter mais informações sobre os campos no formulário Conta, consulte Formulário da conta.
Local	O local de serviço ou instalação.
Especificação de produto	A especificação do produto mapeada para o produto vendido. **Nota:** Configure este campo manualmente no formulário de direito usando o layout do formulário.
Cliente	O nome do consumidor associado a este contrato. **Nota:** Se nenhum registro de consumidor for encontrado, você poderá criar um consumidor e adicioná-lo ao contrato de serviço. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de consumidor.
Linha do contrato de serviço	O nome da linha do contrato de serviço relacionada.
Estado	O estado atual do direito: • Rascunho • Ativa • Expirado • Cancelado • Suspensos **Nota:** O estado do direito é herdado de sua linha de contrato primária.
Data de início	A data de ativação do direito.
Data de término	A data em que o direito termina.
Direito vendido	O nome do produto vendido que é adicionado ao 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.

Formulário de direito

Campo	Descrição
	Nota: • Se o direito for criado manualmente, este campo permanecerá somente leitura. • O campo deve ter o mesmo estado que seu direito relacionado. • O campo se torna inválido quando os direitos são criados por meio da integração.
Oferta do produto	A oferta de produto mapeada para o item de linha do pedido.
Raiz de renovação	Um direito pode ser renovado várias vezes. A raiz de renovação se refere à referência de direito do primeiro direito de serviço ou de base.
Renovado de	Um direito pode ser renovado várias vezes. O campo Renovado de refere-se ao direito anterior que foi renovado.

Você pode ver as informações de preço em um direito para contratos de assinatura que ajudam você a revisar as informações do contrato.

Assinatura e preços

Prazo (meses)	Período de validade de ter acesso ao serviço ou produto.
Data de início da assinatura	Data de início da assinatura do contrato.
Data de término da assinatura	Data de término da assinatura do contrato.
Lista de preços	Lista de preços associada à manutenção do produto.
Preço unitário líquido	O preço de cada unidade na oferta de produto. Preço líquido de uma única unidade do produto vendido.
Método de preço	O método de preço do produto vendido selecionado. Pode ser único ou recorrente. O preço único cobra uma taxa pela oferta do produto. O preço recorrente permite definir a periodicidade do preço.
Periodicidade	A frequência do método de preço. Pode ser mensal, trimestral, semestral ou anualmente. Este campo se torna válido somente quando o método em **Método de preço** o campo é um pagamento recorrente.
Preço único	Representa cobranças únicas a serem pagas pelo produto ou serviço.
Preço recorrente mensal	Representa o preço que o cliente deve pagar mensalmente durante o uso do produto.
Preço recorrente anual	Representa o preço a ser pago anualmente durante o uso do produto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assinatura e preços

Preço único cumulativo	Representa cobranças únicas a serem pagas para a linha primária e todos os itens de linha secundários.
Preço recorrente mensal cumulativo	Representa o preço mensal da linha primária e de todos os itens de linha secundários
Preço recorrente anual cumulativo	Representa o preço anual da linha primária e de todos os itens de linha secundários.
Preço líquido cumulativo	Representa o preço total da linha do contrato calculando o valor de acúmulo de todas as linhas raiz.

Formulário Produto vendido coberto

. Contratos e direitos do cliente O aplicativo usa o formulário Produto vendido coberto para adicionar produtos vendidos ou instalar itens-base cobertos ao Contratos e direitos do cliente entidades.

Para obter informações sobre como adicionar produtos vendidos ou itens-base de instalação cobertos, consulte Adicione um produto vendido ou item-base de instalação a um contrato de serviço.

Formulário Produto vendido coberto

Campo	Descrição
Contrato	O número de referência do contrato de serviço associado.
Produto vendido	Os produtos vendidos a um cliente. **Nota:** • A lista de produtos vendidos é filtrada com base na conta relacionada ao contrato ou direito. • Se um produto for adicionado, o **Itens-base de instalação** o campo é removido automaticamente. • Se um produto não estiver listado, você poderá adicioná-lo. Selecione **Novo** Na janela Produtos vendidos. Para obter mais informações, consulte Crie um produto vendido.
Item-base de instalação	O item-base de instalação relacionado. **Nota:** • A lista de produtos vendidos é filtrada com base na conta relacionada ao contrato ou direito. • Se um item-base de instalação for adicionado, o **Produto vendido** o campo é removido automaticamente. • Se um item-base de instalação não estiver listado, você poderá adicioná-lo. Selecione **Novo** Na janela Item-base de instalação. Para obter mais informações, consulte Crie um item-base 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.

Formulário Produto vendido coberto

Campo	Descrição
Linha do contrato de serviço	A referência de linha do contrato de serviço associado.
Direito	A referência de direito associada.
Data de inclusão	A data em que o produto é adicionado à entidade.
Data da remoção	A data até a qual o produto está ativo na entidade.

Nota:
O período de ativação do produto vendido ou item-base de instalação coberto deve estar em conformidade com o período de ativação da entidade relacionada.

Taxonomia de controle de voz nativo

Tópico de espaço reservado

Funções necessárias para modelos de dados B2B2B2C

Com o modelo B2B2C, as organizações de todos os setores podem configurar facilmente relacionamentos multinível com os clientes e oferecer suporte a clientes empresariais que, por sua vez, oferecem suporte a seus consumidores finais.

Função necessária: Há várias funções diferentes necessárias para os Modelos de dados do cliente para B2B2C com base nas tarefas que você executa.

Funções necessárias

Função	Tarefas
sn_customerservice_agent (agente de atendimento ao cliente)	Crie um caso para um consumidor de conta da plataforma ou Customer Service Management(CSM) espaços para rastrear problemas. Consulte Criar casos para um consumidor de conta .
awa_agent e sn_customerservice_agent	Aceite uma solicitação de bate-papo em espaços de CSM e crie um caso a partir da interação de bate-papo.
sn_customerservice_manager (gerente de atendimento ao cliente)	Associe consumidores a uma conta para identificar os consumidores finais que estão usando produtos ou serviços. Associe itens-base de instalação/produtos vendidos aos consumidores da conta para rastrear os problemas do consumidor final.
sn_acct_consumer.consumer (consumidor da conta)	Exiba produtos vendidos/itens de base de instalação para rastrear as instâncias provisionadas para sua conta e os produtos ou serviços vendidos para 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.

Funções necessárias

Função	Tarefas
	Crie um caso para itens-base de instalação ou problemas de produtos vendidos no portal do CSM. Você recebe notificações por e-mail quando um caso é criado, comentado, resolvido ou encerrado. Consulte Crie um caso no portal CSM .
sn_customerservice.customer (contato da conta)	Exibir produtos vendidos/itens de base de instalação para rastrear problemas do consumidor final. Consulte Exiba informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente e. Exiba informações de produtos no Portal de atendimento ao cliente . Crie um caso para um consumidor de conta rastrear problemas do consumidor. Consulte Criar casos para um consumidor de conta .

Funções para Atendimento ao cliente terceirizado

Provedores de serviços terceirizados (OSPs) são organizações que uma empresa contrata para fornecer atendimento ao cliente a clientes externos. Os OSPs gerenciam casos de clientes associados à organização.

Várias funções necessárias com base nas tarefas que você executa.

Funções necessárias

Função	Descrição
sn_csm_ocs.ext_manager (gerenciador de OSP externo)	Integrar agentes de provedores de serviço aos quais eles pertencem junto com o gerenciamento de atribuições de casos.
sn_csm_ocs.ext_agent (agente OSP externo)	Os agentes podem atender aos casos pertencentes à organização do provedor de serviços à qual pertencem.
sn_csm_ocs.manager (gerente interno de OSP)	Gerencia e monitora todas as atividades realizadas pelos OSPs. O gerente também pode acessar os painéis do OSP e atuar como um ponto de contato interno para a organização.

Nota:
Os agentes e gerentes do OSP podem executar suas tarefas designadas usando interfaces UI16, já que os espaços não são compatíveis no momento.

Tópicos relacionados

Configurar o Atendimento ao cliente terceirizado

Atendimento ao cliente terceirizado

Painel do provedor de serviços terceirizado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 regra de limite de taxa para acesso de usuário convidado a itens do catálogo

O formulário Regra de limite de taxa da REST API permite que você defina o número de solicitações de API em uma hora por usuários convidados.

Campos do formulário Regra de limite de taxa da REST API

Campo	Descrição
Recurso de API REST	Recurso REST API. Este campo é preenchido automaticamente dependendo dos valores inseridos nos outros campos.
Nome	Nome exclusivo para a regra de limite de taxa.
API REST	REST API selecionada na lista de todas as REST APIs externas da instância. Selecione **Catálogo de serviços** .
Versão	Versão da REST API. Os valores listados dependem da REST API selecionada. Selecione **mais recente** .
Recurso	Recurso da versão. Os valores listados dependem da versão selecionada. Por exemplo, • Comprar item • Enviar um Produtor de registro • Validar regex de variável (se o item consistir em uma variável que requer validação de regex) • Check-out do Guia de pedido • Valor de exibição da variável • Verifique Solicitado para delegação no item
Ativo	Marque a caixa para indicar que a regra de limite de taxa está ativa. As regras de limite de taxa são ativadas por padrão assim que são criadas. Você pode desativar as regras de limite de taxa para interromper a aplicação de um limite de taxa ou para ativar regras de limite de taxa para retomar a aplicação de um limite de taxa.
Limite de solicitação por hora	Número máximo de solicitações permitidas em uma 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.

Campos do formulário Regra de limite de taxa da REST API

Campo	Descrição
	Nota: Sempre que você atualizar o valor deste campo, o ServiceNow AI Platform redefine a contagem de solicitações como 0 e exclui todas as violações da hora atual.
Aplicar a	Usuários restritos por esta regra: • **Usuário único** aplica o limite de taxa a um usuário específico. • **Usuários com função** aplica o limite de taxa a todos os usuários com uma função específica. • **Todos os usuários** aplica o limite de taxa a todos os usuários. Selecione **Usuários com função** .
Função	Função à qual o limite de taxa se aplica. Selecione **público** . **Nota:** Aparece somente quando você seleciona **Usuários com função** em **Aplicar a.** campo.

Customer Service Management

Saiba mais sobre os termos e conceitos exclusivos do Customer Service Management.

A

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

respondente automático

Sistema automatizado que responde às consultas do cliente sem intervenção humana.

C

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

modelo de dados do cliente

Estrutura estruturada usada para armazenar e gerenciar dados relacionados ao cliente para empresas e consumidores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

K

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

base de conhecimento

Repositório de artigos e informações que ajuda agentes e clientes a resolver problemas.

M

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

moderador

Um usuário responsável por supervisionar as interações da comunidade e garantir a conformidade com as diretrizes.

O

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

provedor de serviço terceirizado

Organização terceirizada contratada para fornecer serviços específicos ou gerenciar determinadas operações em nome de outra empresa.

suporte omnicanal

Sistema que permite que os clientes interajam por meio de vários canais (e-mail, bate-papo, telefone) sem problemas.

P

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

contrato de serviço

Um acordo entre um provedor de serviços e um cliente que descreve os termos de serviço. Ele inclui detalhes sobre a base de instalação e os planos de trabalho.

Sem

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

espaço

Pacote de ferramentas em uma única área de trabalho focada que permite que um usuário conclua com eficiência um trabalho inteiro.

plano de trabalho

Plano detalhado que descreve as tarefas e atividades necessárias para concluir um trabalho específico. Inclui cronogramas, recursos e responsabilidades.

Customer Service Management funções

. Customer Service Management(CSM) A aplicação usa funções para fornecer acesso a informações, identificar usuários internos e externos, manter a segurança dos dados e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estabelecer diferentes tipos de relacionamentos entre usuários. CSM o é instalado com determinadas funções básicas e primárias.

Customer Service Management fornece várias funções primárias que oferecem suporte aos seguintes modelos de negócios:

- Business-to-business (B2B): Com este modelo de negócios, você pode oferecer suporte a contas e contatos. Além disso, você pode criar relacionamentos e equipes de conta para oferecer suporte aos seus clientes.
- Business-to-consumer (B2C): Com este modelo de negócios, você pode oferecer suporte a consumidores individuais.

Essas funções garantem o acesso aos dados, mantendo a segurança dos dados para diferentes tipos de relacionamentos de negócios.

Além das funções Base e Primária (que são baseadas nas Funções Base), também existem funções explícitas. Você pode ter requisitos de negócios que podem variar como você usa as funções. As funções explícitas em CSM o recurso permite atribuir funções internas e externas a usuários externos. É importante revisar regularmente as atribuições de função do usuário para garantir que elas sejam definidas de acordo com seus requisitos de negócios.

Para obter mais informações sobre como revisar e atualizar atribuições de função do usuário, consulte:

- KB0829930
- Corrigir atribuições de função de usuário externo

Para saber mais sobre como gerenciar Customer Service Management funções, consulte Componentes instalados com espaços de trabalho do CSM e. Componentes instalados com plug-ins adicionais para Customer Service Management.

Agente de gestão de serviços [sn_esm_agent]

Use esta Função de base para acessar todos os recursos disponíveis no Customer Service Management. Esta função está disponível e instalada com o plug-in Entidades de base de atendimento ao cliente.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- `assignment_workbench`
- `wm_read`
- `cmdb_read`
- `agent_schedule_user`
- `interaction_agent`

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Todos os usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Considerações especiais

Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com Customer Service Management.

Parceiro de gestão de serviços [sn_esm_partner]

Use esta Função de base para acessar todos os recursos disponíveis no Customer Service Management. Esta função está disponível e instalada com o plug-in Entidades de base de atendimento ao cliente.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

sn_esm_user

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Todos os usuários.

Considerações especiais

Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com Customer Service Management.

Administrador do usuário da Gestão de serviços [sn_esm_user_admin]

Use esta Função de base para acessar todos os recursos disponíveis no Customer Service Management. Esta função está disponível e instalada com o plug-in Entidades de base de atendimento ao cliente.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

sn_esm_user

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Todos os usuários.

Considerações especiais

Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com Customer Service Management.

Administrador da gestão de serviços [sn_esm_admin]

Use esta Função de base para acessar todos os recursos disponíveis no Customer Service Management. Esta função está disponível e instalada com o plug-in Entidades de base de atendimento ao cliente.

Contém funções

Lista de funções contidas na 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.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Todos os usuários.

Considerações especiais

Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com Customer Service Management.

Usuário da Gestão de serviços [sn_esm_user]

Use esta Função de base para acessar todos os recursos disponíveis no Customer Service Management. Esta função está disponível e instalada com o plug-in Entidades de base de atendimento ao cliente.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- *snc_external*
- *sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user*

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Todos os usuários.

Considerações especiais

Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com Customer Service Management.

Administrador do parceiro de gestão de serviços [sn_esm_partner_admin]

Use esta Função de base para acessar todos os recursos disponíveis no Customer Service Management. Esta função está disponível e instalada com o plug-in Entidades de base de atendimento ao cliente.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- *sn_esm_user_admin*
- *sn_esm_admin*

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Todos os usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Considerações especiais

Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com Customer Service Management.

Função para REST APIs relacionadas a serviços web CSM [csm_ws_integration]

Use esta Função de base para acessar todos os recursos disponíveis no Customer Service Management. Esta função está disponível e instalada com o plug-in Entidades de base de atendimento ao cliente.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

snc_internal

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Todos os usuários.

Considerações especiais

Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com Customer Service Management.

Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent]

Use esta função para criar casos, exibir e editar casos e trabalhar com clientes e especialistas no assunto para resolver casos. Esta função ajuda os agentes a ajudar clientes e parceiros com perguntas, problemas e problemas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- *conhecimento*
- *chat_admin*
- *sn_customerservice.deescalation_requester*
- *timecard_user*
- *template_editor*
- *sn_esm_agent*

Nota:
Esta função contém a função cmdb_read.

- *sn_shn.editor*
- *domain_expand_scope*

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Agentes de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Considerações especiais

Nota:
Um agente de atendimento ao cliente normalmente oferece suporte a um conjunto específico de produtos em um ou mais canais de comunicação. Um agente pode pertencer a um ou mais grupos de agentes.

Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com Customer Service Management.

Gerente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager]

Use esta função com a responsabilidade adicional de gerenciar agentes ou grupos de agentes e substituir ações do agente. Um agente de atendimento ao cliente também pode usar esta função com a capacidade adicional desta função.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- *sn_customerservice_agent*
- *timecard_manager*
- *timecard_approver*
- *skill_admin*
- *sn_app_cs_social_social_profile_user*
- *sam*
- *sn_customerservice.consumer_agent*
- *ativo*
- *sn_shn.admin*
- *sn_publications.approvador*
- *contract_manager*
- *sn_app_cs_social_log_user*
- *awa_manager*
- *sn_majorissue_mgt.major_issue_manager*
- *email_client_quick_message_author*
- *workspace_admin*
- *skill_model_user*
- *sn_templated_snip.template_snip_writer*
- *approver_user*

Nota:
Para clientes que estão atualizando para o Xanadu, a função approver_user substitui a função approval_admin. Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem aprovar as solicitações de aprovação 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.

- *notify_view*

Nota:
A função notify_view é adicionada à função sn_customerservice_manager somente quando a aplicação Conector do Zoom de bate-papo está instalada.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Gerentes de atendimento ao cliente e agentes de atendimento ao cliente com a responsabilidade adicional de gerenciar agentes ou grupos de agentes e substituir ações do agente.

Considerações especiais

Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com Customer Service Management.

Agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent]

Use esta função para criar casos, exibir e editar casos e trabalhar com clientes e especialistas no assunto para resolver casos. Esta função ajuda os agentes a ajudar os consumidores com perguntas, problemas e problemas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- *sn_esm_agent*
- *chat_admin*
- *sn_shn.editor*
- *template_editor*
- *conhecimento*

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Todos os agentes de atendimento ao consumidor.

Considerações especiais

Nota:
Um agente de atendimento ao consumidor normalmente oferece suporte a um conjunto específico de produtos em um ou mais canais de comunicação. Um agente pode pertencer a um ou mais grupos de agentes.

Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com Customer Service Management.

Cliente [sn_customerservice.customer]

Atribua esta função aos clientes para pesquisar perguntas, problemas ou problemas. Os clientes podem criar casos e exibir e editar casos existentes. Eles também podem exibir uma lista de ativos pertencentes às suas contas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- *sn_esm_user*
- *snc_external*

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Todos os usuários com funções de cliente e acesso a uma lista de ativos que pertencem a suas contas.

Considerações especiais

Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com Customer Service Management.

Administrador do cliente [sn_customerservice.customer_admin]

Use esta função de administrador para uma conta de cliente. Este usuário tem acesso aos dados na conta.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- *sn_customerservice.customer*
- *sn_esm_user_admin*

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Todos os usuários com função de administrador para uma conta de cliente.

Considerações especiais

Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com Customer Service Management.

Gerente de caso do cliente [sn_customerservice.customer_case_manager]

Atribua esta função de cliente para gerenciar os casos em uma conta e todas as contas secundárias relacionadas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

sn_customerservice.customer

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Todos os usuários com uma função de gerente de caso para uma conta de 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.

Considerações especiais

A função de gerente de caso do cliente inclui os privilégios da função do cliente e adiciona os seguintes privilégios:

- Crie um caso em nome de outro contato na conta.
- Exiba uma lista de casos pertencentes à conta.
- Edite casos pertencentes à conta.

Nota:
A função de gerente de caso do cliente não é adicionada automaticamente ao `sn_customerservice.contact_role_assignment` propriedade do sistema. Para expor esta função aos administradores de clientes e parceiros, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades** e adicione-o a esta propriedade.

Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com Customer Service Management.

Parceiro [sn_customerservice.partner]

Atribua esta função para criar um caso para a própria conta do parceiro ou em nome de uma conta de cliente.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- `sn_customerservice.customer`
- `sn_esm_partner`

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Todos os usuários que atendem a contas de clientes.

Considerações especiais

Um parceiro pode exibir e editar todos os casos que criou:

- Por conta própria.
- Em nome das contas de cliente às quais eles estão relacionados.

Nota:
Se você estiver estabelecendo um novo relacionamento entre um parceiro e um cliente, o parceiro ou administrador do parceiro não terá acesso aos casos históricos criados para o cliente. Os casos históricos não têm os campos Parceiro ou Contato do parceiro preenchidos no formulário Caso.

Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com Customer Service Management.

Administrador do parceiro [sn_customerservice.partner_admin]

Atribua esta função de administrador a um usuário com uma conta de parceiro.

Contém funções

Lista de funções contidas na 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.

- *sn_customerservice.partner*
- *sn_customerservice.customer_admin*
- *sn_esm_partner_admin*

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Todos os usuários com a função de administrador de uma conta de parceiro.

Considerações especiais

O administrador do parceiro pode fazer o seguinte:

- Acesse os dados na conta do parceiro.
- Acesse os dados criados pelos contatos em sua empresa na conta do cliente.
- Gerencie usuários da conta do parceiro e das contas do cliente.
- Exiba todos os casos criados por um parceiro.

Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com Customer Service Management.

Consumidor [sn_customerservice.consumer sn_customerservice.consumer]

Atribua esta função de consumidor aos usuários para pesquisar perguntas, problemas ou problemas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- *sn_esm_user*
- *snc_external*

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Todos os usuários com a função de consumidor atribuída.

Considerações especiais

Os consumidores podem criar casos e exibir e editar casos existentes para produtos que compraram. Eles também podem exibir uma lista de seus produtos. Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com Customer Service Management.

Classificação de dados para Gestão de base de instalação

Permita que os clientes classifiquem automaticamente dados confidenciais para seus fluxos de trabalho. Depois que os dados são classificados, os usuários podem exibir o tipo de classificação associada a diferentes campos, sejam internos, restritos, confidenciais ou públicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 campos confidenciais para produtos vendidos e base de instalação

Tabela	Campo	Plug-in do qual o campo está vindo	Classificação
Tabela de produtos vendidos (sn_install_base_sold_product)	offering_type	Gestão de catálogo de produtos Core (sn_prd_pm)	Interno
Tabela de produtos vendidos (sn_install_base_sold_product)	relationship_type	Gestão de catálogo de produtos Core (sn_prd_pm)	Interno
Tabela de produtos vendidos (sn_install_base_sold_product)	unit_of_measurement	Gestão de catálogo de produtos Core (sn_prd_pm)	Confidencial
Tabela de produtos vendidos (sn_install_base_sold_product)	product_specification	Gestão de catálogo de produtos Core (sn_prd_pm)	Interno
Tabela de produtos vendidos (sn_install_base_sold_product)	periodicidade	Gestão de catálogo de produtos Core (sn_prd_pm)	Confidencial
Tabela de produtos vendidos (sn_install_base_sold_product)	método de preço	Gestão de catálogo de produtos Core (sn_prd_pm)	Confidencial
Tabela de produtos vendidos (sn_install_base_sold_product)	prd_offering	Gestão de catálogo de produtos Core (sn_prd_pm)	Interno
Tabela de produtos vendidos (sn_install_base_sold_product)	service_offering	Atendimento ao cliente com Gestão de portfólio de serviços (snc.csm_spm)	Interno
Tabela de produtos vendidos (sn_install_base_sold_product)	residência	Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household)	Confidencial
Tabela de produtos vendidos (sn_install_base_sold_product)	service_organization	Organização de serviço (com.snc.service_organization)	Confidencial
Tabela de produtos vendidos (sn_install_base_sold_product)	provider_service_organization	Organização de serviço (com.snc.service_organization)	Confidencial
Tabela-base de instalação (sn_install_base_item)	residência	Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household)	Confidencial
Tabela-base de instalação (sn_install_base_item)	service_context	Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos (snc.proactive_cs_itom)	Interno
Tabela-base de instalação (sn_install_base_item)	health_status_last_updated	Operações proativas de atendimento ao cliente	Interno

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 campos confidenciais para produtos vendidos e base de instalação

Tabela	Campo	Plug-in do qual o campo está vindo	Classificação
		com Gestão de eventos (snc.proactive_cs_itom)	
Tabela-base de instalação (sn_install_base_item)	service_context	Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos (snc.proactive_cs_itom)	Interno
Tabela-base de instalação (sn_install_base_item)	health_status	Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos (snc.proactive_cs_itom)	Confidencial
Tabela-base de instalação (sn_install_base_item)	service_organization	Organização de serviço (com.snc.service_organization)	Confidencial

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gerencie e mantenha a produtividade da sua força de trabalho a partir de uma única aplicação usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. Com este aplicativo, você pode rotear com eficiência o trabalho para sua equipe, gerenciar as habilidades e cronogramas da sua equipe e monitorar o desempenho.

Assista a este breve vídeo para ver como os gerentes usam Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

https://player.vimeo.com/video/1115317175?h=43792d01cd&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

A aplicação está disponível em espaços configuráveis. Os administradores podem configurar e personalizar o espaço usando os recursos da aplicação para concluir os objetivos de serviço com eficiência.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Customer Service Management (CSM) permite que você execute estas tarefas:

- Avalie as operações em tempo real e o desempenho de equipes e agentes em diferentes canais e filas.
- Acompanhe o trabalho em andamento e forneça ajuda em tempo real aos membros da equipe para melhorar a experiência do cliente.
- Ajuda as organizações a garantir que seus gerentes vejam somente os dados e as exibições das equipes relevantes
- Monitorar e medir o desempenho da equipe, e fornecer feedback usando avaliações.
- Prever e recomendar habilidades para os agentes.
- Identifique oportunidades para treinar e treinar suas equipes.

Principais recursos

Gerenciar trabalho usando canais e filas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerencie itens de trabalho pendentes de clientes, a rotina de trabalho diária dos agentes e equilibre a carga de trabalho entre os agentes que seguem os SLAs prometidos. Roteie e atribua itens de trabalho automaticamente aos agentes com base na disponibilidade, capacidade e habilidades. Monitore a integridade de suas filas revisando o desempenho em tempo real e entre para ajudar com escalações.

Automatizar coaching e treinamento de funcionários

Avalie o desempenho de sua equipe e estabeleça planos de coaching para melhorar suas habilidades.

Dados da aplicação integrada

Promova a otimização da força de trabalho de maneira eficaz, gerenciando horários, turnos e filas para suas equipes. Você pode avaliar habilidades, automatizar recomendações de agentes com base nessas habilidades e fornecer oportunidades de orientação para funcionários.

Programando

Gerencie a programação de sua organização a partir de um local central. Você pode criar planos de turno, planos de programação, atribuir agentes a turnos e publicar os cronogramas. Gerencie as aprovações das equipes, troque de turno dos agentes e faça previsões de cenários de pessoal do agente.

Desempenho da equipe

Você pode organizar cada uma de suas equipes em grupos de atribuição. Você pode definir um conjunto de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) para analisar o desempenho de todos os grupos dessa equipe. Em um local central, você pode detalhar as métricas de um grupo, um agente ou um incidente nessa equipe.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
Saiba mais sobre como os gerentes usam Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.	Planeje e configure sua implementação.	Programe, treine e treine seus agentes para trabalhar em casos de clientes.

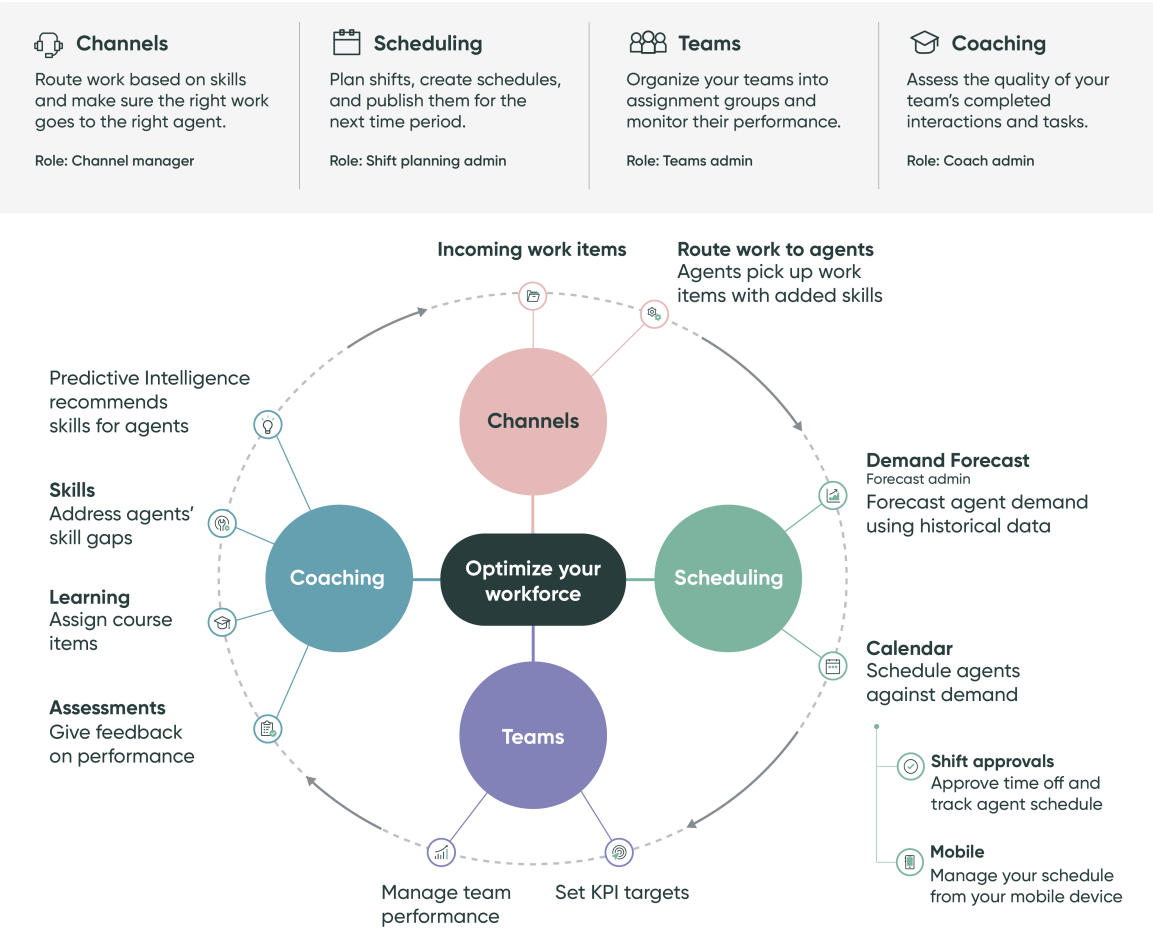
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Use o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente para otimizar sua força de trabalho e gerenciar suas equipes com eficiência.

Gerencie e monitore o trabalho em tempo real que está sendo feito por seus agentes em diferentes canais e filas. Forneça ajuda oportuna aos membros da sua equipe para resolver casos com mais rapidez e ajudar com problemas complexos do cliente. Treine suas equipes para que elas adquiram as habilidades que permitem que você atenda às demandas de seus clientes. Programe com eficiência suas equipes para fornecer melhor cobertura com gerenciamento de canal integrado.



Como gerente, você pode monitorar a demanda por agentes e habilidades em sua organização para resolver problemas. Avalie as habilidades do agente, identifique áreas em que ele precisa de melhorias e forneça treinamento para aprimorar o conjunto de habilidades. Acompanhe o desempenho de suas equipes e gerencie a programação de todos os agentes em seu grupo de atribuição, tudo a partir de um local unificado.

Como agente, você pode gerenciar sua própria programação, acessar a programação de seus colegas e solicitar folga ou troca de turno.

Página principal do Espaço do gerente legado

A página principal fornece uma visão geral em tempo real da carga de trabalho atual e do desempenho da equipe. Exiba as seguintes métricas usando cartões de pontuação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

antecipada, cartões de combinação e gráficos de linhas com vários conjuntos de dados, como:

- KPIs: Número de casos resolvidos no primeiro contato, número de casos não atualizados nos últimos 30 dias, número de casos resolvidos reabertos, número de casos em aberto escalados
- Itens de trabalho: Total de casos em aberto, itens de trabalho aguardando e Ajuda solicitada
- Agentes: Total de agentes, solicitações de folga, solicitações de troca de turno
- Casos em aberto: Caso em aberto por backlog (gráfico de casos em aberto e não atribuídos), caso em aberto por idade (gráfico de 10-15 dias, 15-30 dias, mais de 30 dias)
- Casos críticos em aberto: Você pode ver a lista de casos críticos em aberto que são atualizados a cada 60 segundos.

Para obter mais informações, consulte Página principal do Espaço do gerente legado.

Página principal do espaço do gerente

A página principal oferece uma exibição em tempo real das principais métricas de desempenho, atualizações da equipe e alertas em tempo real que melhoram a colaboração. Exiba métricas usando vários cartões de pontuação, donuts, medidores, gráficos de linha e barras com vários conjuntos de dados. Para obter mais informações, consulte Página principal do Espaço do gerente.

Gestão de canais

Monitore suas equipes em tempo real e entre em suas conversas de bate-papo para ajudar quando houver necessidade.

Usando Canais, você também pode:

- Revise o desempenho em tempo real de suas equipes em vários canais e filas.
- Revise itens de trabalho pendentes e aloque manualmente alguns dos itens de trabalho para os agentes disponíveis.
- Monitore o trabalho real que está sendo realizado pelos membros da sua equipe.
- Monitore o status das filas.
- Rastreie e mude a presença em tempo real e a utilização da capacidade dos membros da sua equipe.

Para obter mais informações, consulte Channel Management no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Programando

Acesse o calendário de suas equipes para ver quais agentes estão programados para cobertura e quais agentes tiraram folga.

Ao usar a Programação, você também pode:

- Atribuir agentes a turnos.
- Defina o tempo de pausa.
- Visualize e publique a programação 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.

- Aprovar solicitações de folga do agente ou de troca de turno do agente.
- Crie turnos de plantão e atribua grupos de rotação primários e secundários para lidar com cenários de escalação.

Para obter mais informações, consulte Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente .

Cumprimento da programação

Acesse o calendário de suas equipes para ver quais agentes aderiram aos cronogramas planejados e tomar decisões oportunas para aumentar o desempenho da sua equipe definindo metas de adesão esperadas.

Ao usar Adesão à programação, você também pode:

- Configure e ajuste as fórmulas e propriedades de adesão e conformidade de programação para que você possa personalizá-las para sua organização.
- Acesse a programação de todas as suas equipes de um local e obtenha informações sobre se sua equipe está em conformidade com os cronogramas publicados.
- Analisar o histórico do tempo de participação dos membros de sua equipe.
- Visualizar dados históricos planejados em relação aos dados reais de sua equipe e seus agentes individuais.

Para obter mais informações, consulte Adesão à programação no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Previsão de Demanda

Prever a demanda de equipes e prever recursos com base em dados históricos.

Usando Previsão de demanda, você também pode:

- Exiba a previsão de pessoal do agente em intervalos de 15, 30 e 60 minutos no calendário da equipe.
- Ajuste e priorize cronogramas, tarefas, pausas e reuniões para os agentes sem afetar os objetivos do serviço.
- Use dados históricos e preveja os volumes de contato (casos e interações) em intervalos de 15 minutos.

Para obter mais informações, consulte Previsão de demanda em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Equipes

Monitore as tendências de desempenho de suas equipes usando grupos de principais indicadores de desempenho (KPIs). Crie um conjunto de KPIs e aplique-os a todos os grupos de uma equipe e avalie o desempenho da equipe em um único local.

Usando o Teams, você também pode:

- Identificar todas as equipes que gerencia, bem como aquelas das quais você tem visibilidade.
- Analise os KPIs que são cruciais para sua equipe.
- Detalhar os agentes em cada equipe e monitorar seu 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.

- Acesse o perfil de cada agente para exibir detalhes como gerente, colegas e grupos de atribuição.
- Detalhe as habilidades de cada agente ou sugira-os para coaching.

Para obter mais informações, consulte Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente .

Coaching e Avaliação de habilidades

Aprimore a qualidade do trabalho realizado por seus agentes usando o Coaching. Avalie as habilidades do agente e recomende as que ele precisa para resolver problemas. Identifique oportunidades de coaching com base na recomendação e treine os agentes para adquirir essas habilidades.

Ao usar o Coaching, você também pode:

- Automatizar a pontuação, a classificação e a avaliação das habilidades do agente
- Usar oportunidades de coaching para criar avaliações.
- Rastrear o treinamento atribuído a agentes com base em suas avaliações.
- Analise a lacuna de habilidades e recomende treinamento.
- Atribua cursos a agentes de sistemas de gestão de aprendizado (LMS) de terceiros, como Udemy, Pluralsight e Cornerstone OnDemand.

Para obter mais informações, consulte Coaching na Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente .

Página principal do Espaço do gerente legado

A página principal do Espaço do gerente exibe métricas do trabalho em andamento e ajuda os gerentes a tomar decisões informadas.

Obtenha uma visão geral da página principal do Espaço do gerente e também aprenda como configurá-la usando Construtor de IU de acordo com suas necessidades de negócios.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Idade inicial do espaço do gerente

A página principal fornece os dados em tempo real da carga de trabalho atual e o desempenho da equipe, como:

- KPIs

  Número de casos resolvidos no primeiro contato

  Exibe o número de casos que foram resolvidos por agentes no primeiro contato pelo cliente.

  Número de casos não atualizados nos últimos 30 dias

  Exibe o número de casos que estiveram no mesmo estado há 30 dias.

  Número de casos resolvidos reabertos

  Exibe o número de casos que foram reabertos pelos clientes depois que foram resolvidos.

  Número de casos opcionais escalados

  Exibe o número de casos em aberto que são escalados pelo cliente ou internamente.

  Cada cartão de pontuação também exibe um gráfico no qual você pode clicar para analisar melhor os casos.

- Itens 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.

Total de casos em aberto

Exibe o número total de casos em aberto. O cartão de combinação também exibe o detalhamento dos casos em aberto de acordo com o status atual: **Novo** , **Aberto** e **Aguardando informações** .

Aguardando itens de trabalho

Exibe o número de itens de trabalho que ainda não foram atribuídos aos agentes.

Ajuda solicitada

Exibe o número de interações em que os agentes precisam de assistência do gerente para encerrar os casos.

- Agentes

Total de agentes

Exibe o número de agentes na equipe e o detalhamento de agentes de acordo com o status atual: **Disponível** , **Off-line** , **Pausa** e **Fora** .

Solicitações de licença

Exibe o número de solicitações de folga pelos agentes que estão aguardando a aprovação do gerente.

Solicitações de troca de turno

Exibe o número de solicitações dos agentes para trocar de turno que estão pendentes de aprovação do gerente.

- Casos em aberto

Caso em aberto por backlog

Exibe um gráfico dos casos em aberto e casos não atribuídos nos últimos 12 meses.

Caso em aberto por idade

Exibe o gráfico de casos em aberto que foram criados nos últimos 10-15 dias, 15-30 dias e mais de 30 dias.

Você pode clicar nos gráficos de linhas para exibir a lista de casos.

- Casos críticos em aberto: Exibe a lista de casos críticos em aberto que foram atualizados menos recentemente. Clique em **Exibir tudo** para exibir todos os casos críticos.

Tópicos relacionados

Criar página principal do Espaço do gerente

Página principal do Espaço do gerente legado

Página principal do Espaço do gerente

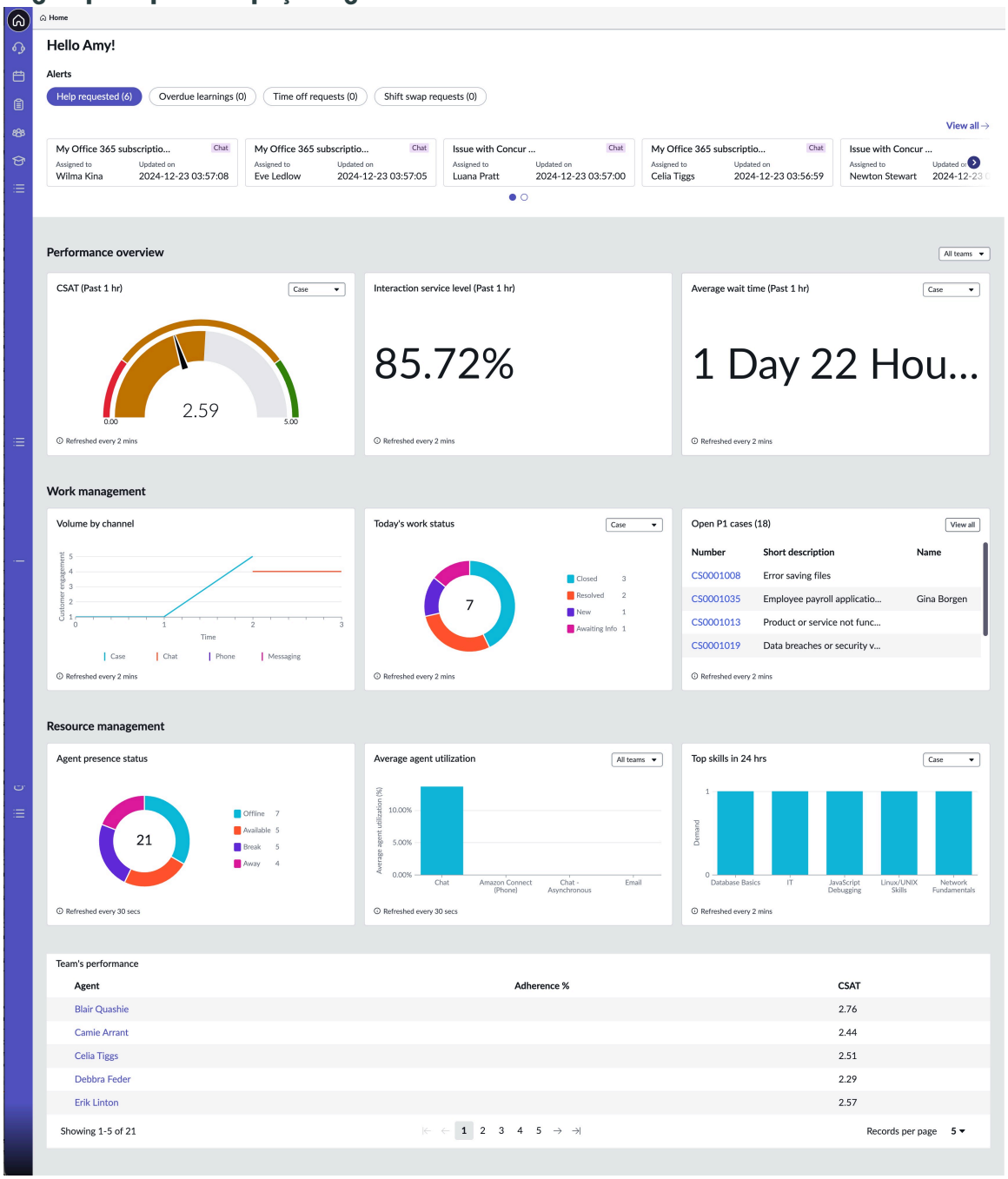
A página principal do Espaço do gerente fornece aos gerentes alertas em tempo real e principais métricas que refletem a integridade geral e o desempenho da organização. Consolidando dados de gestão de recursos e trabalho, os gerentes podem supervisionar com eficácia o desempenho da equipe, otimizar a utilização do agente e impulsionar a melhoria contínua.

A página principal do Espaço do gerente mostra os vários widgets 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.

Página principal do Espaço do gerente



A página principal fornece os dados em tempo real da carga de trabalho atual e do desempenho da equipe.

Alertas na página principal do Espaço do gerente

Alerta	Descrição
Ajuda solicitada	Exiba as solicitações de ajuda dos agentes e aja sobre elas. Este recurso melhora a visibilidade dos desafios contínuos, facilitando respostas mais rápidas aos membros da equipe e melhorando a colaboração.
Aprendizados atrasados	Exiba as tarefas de treinamento que permanecem incompletas após os prazos. Este recurso ajuda a identificar lacunas de treinamento e verificar o desenvolvimento de habilidades em tempo hábil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Alertas na página principal do Espaço do gerente

Alerta	Descrição
Solicitações de licença	Lista de solicitações de folga enviadas pendentes para aprovação. Este recurso ajuda a gerenciar a licença do funcionário, facilitando o planejamento e a coordenação em sua equipe.
Solicitações de troca de turno	Acesse as solicitações de troca de turno enviadas para aprovar, rejeitar ou adicionar comentários conforme necessário. Depois que uma solicitação é aprovada ou rejeitada, ela é removida da lista. Este recurso permite lidar com solicitações de troca de turno com eficácia.

Principais métricas na página principal do Espaço do gerente - Visão geral do desempenho

Métricas principais	Descrição
CSAT (últimas 1 horas)	Revise as pontuações de satisfação do cliente (CSAT) em vários canais, incluindo caso, bate-papo, voz e mensagens. Além disso, você pode filtrar o CSAT por equipes. Este recurso permite que você analise o feedback do cliente e melhore o serviço.
Nível de serviço de interação (últimas 1 hora)	Exibe o nível de serviço das interações com o cliente. Esse recurso ajuda a identificar áreas de melhoria e melhora a qualidade geral do serviço, resultando em maior satisfação do cliente.
Tempo médio de espera (últimas 1 hora)	Monitore o tempo médio de espera para interações com o cliente em vários canais, incluindo voz, caso, bate-papo e envio de mensagens. Este recurso ajuda a identificar tendências e tomar decisões fundamentadas para melhorar a eficiência do serviço.

Principais métricas na página principal do Espaço do gerente - Gestão de trabalho

Métricas principais	Descrição
Volume por canal	Analise o volume de interações segmentadas por diferentes canais, como caso, bate-papo, voz e mensagens. Este recurso fornece informações sobre as tendências de engajamento do cliente, ajudando você a avaliar as necessidades de recursos.
Status do trabalho de hoje	Monitore o status de casos e interações em andamento. Este recurso permite que você rastreie com eficácia os itens de trabalho em andamento.
Casos P1 em aberto	Acesse os casos de prioridade 1 (P1) ativos que exigem sua atenção imediata, listados com os casos mais abertos primeiro. Selecione **Exibir tudo** para ver todos os casos críticos. Este recurso permite que você identifique e resolva problemas urgentes.

Principais métricas na página principal do Espaço do gerente - Gestão de recursos

Métricas principais	Descrição
Status de presença do agente	Verifique a disponibilidade atual de seus agentes, indicando se eles estão ativos, ausentes ou off-line. Este recurso ajuda você a monitorar o engajamento da força de trabalho e otimizar a alocação de recursos para um suporte eficaz 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.

Principais métricas na página principal do Espaço do gerente - Gestão de recursos

Métricas principais	Descrição
Utilização média do agente	Rastreie a taxa média de utilização atual dos agentes para avaliar a eficácia com que o tempo deles é gasto em tarefas produtivas. Além disso, você também pode filtrar a utilização média por equipes. Este recurso ajuda você a equilibrar sua carga de trabalho e otimizar a alocação de recursos.
Principais habilidades em 24 horas	Exiba as habilidades utilizadas com mais frequência nas últimas 24 horas. Este recurso ajuda a identificar habilidades de alta demanda e orientar ou planejar esforços de treinamento.
Desempenho da equipe	Exiba métricas importantes para membros individuais da equipe, incluindo porcentagens de adesão do agente e pontuações de CSAT. Este recurso ajuda a avaliar as contribuições de cada agente e confirma que eles atendem aos compromissos agendados e às expectativas do cliente.

Tópicos relacionados

- Criar página principal do Espaço do gerente
- Página principal do Espaço do gerente legado

Channel Management no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

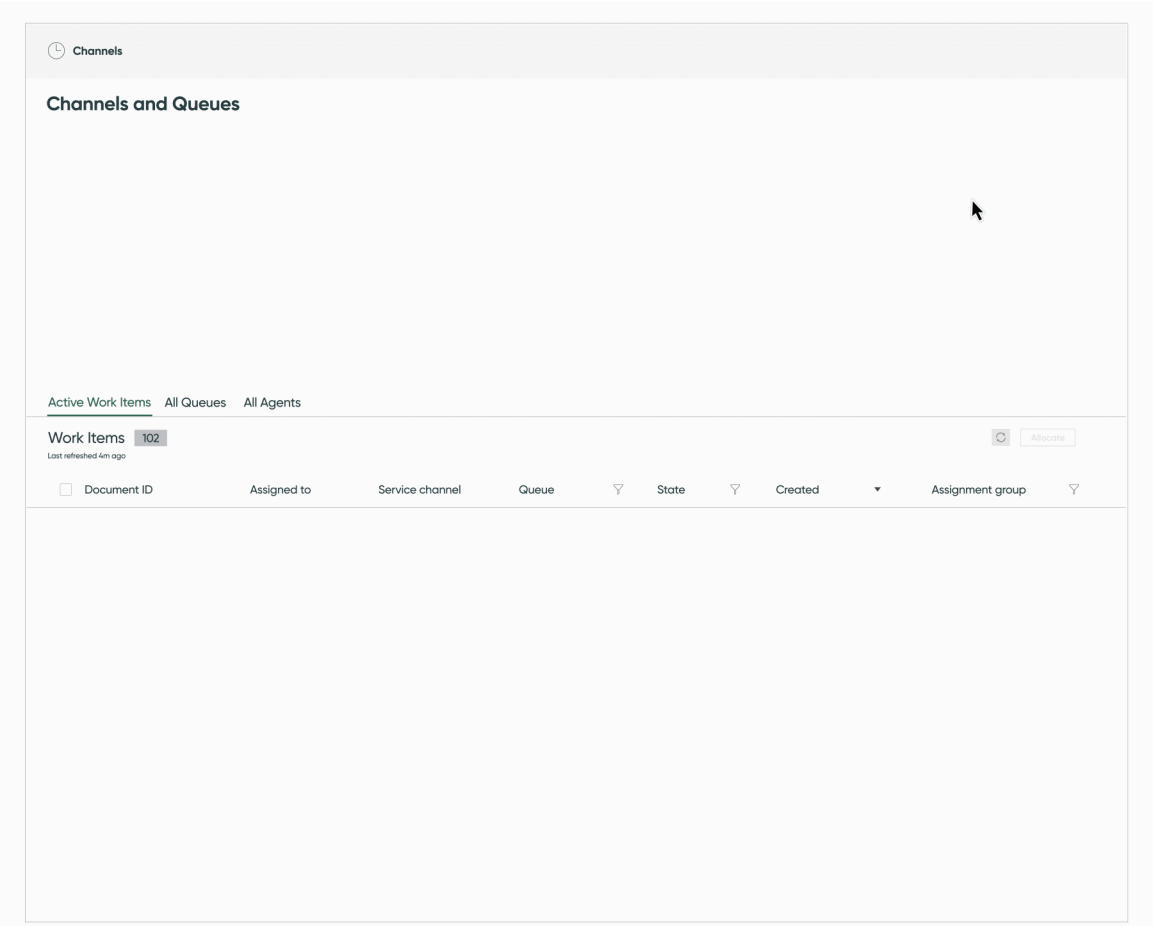
Saiba como você pode usar os recursos de gestão de canais para monitorar métricas importantes em diferentes canais e filas.

Monitore a integridade em tempo real de seus canais e filas revisando clientes em espera, agentes disponíveis, o trabalho que está sendo feito pelos membros da sua equipe (ou agentes em suas equipes) e colabore com eles para resolver problemas complexos mais rapidamente.

Os snapshots de gestão de canais a seguir fornecem uma visão geral rápida dos recursos de detalhamento e monitoramento de desempenho em tempo real.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usuário de gestão de canais, você pode:

- Rastreie o desempenho em tempo real de suas equipes usando relatórios de principais indicadores de desempenho em canais de serviço e filas.
- Revise o desempenho em tempo real conforme a equipe está trabalhando ativamente em tarefas em canais e filas.
- Detalhe os itens de trabalho e acesse para fornecer ajuda oportuna aos membros da equipe por meio de sussurros de bate-papo ou adicionando anotações de trabalho a uma tarefa.
- Exibir a disponibilidade dos agentes e sua carga de trabalho.
- Monitore itens de trabalho pendentes na fila e aja quando necessário.
- Atribua itens de trabalho manualmente aos agentes.
- Filtre os canais, KPIs, itens de trabalho, trabalho em fila e agentes aplicáveis usando a funcionalidade de filtro Grupo de atribuição.
- Rastreie o desempenho em tempo real do atendimento ao cliente nos canais de envio de mensagens do consumidor, incluindo WhatsApp, Facebook, LINE, Amazon Connect E SMS.
- Rastreie e mude a presença em tempo real de agentes para que os itens de trabalho sejam roteados com mais eficiência.
- Detalhar os KPIs específicos do canal para análise adicional.

Como administrador de gestão de canais, você pode:

- Criar canais de serviço e filas.
- Associe regras de atribuição a filas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 KPIs para canais de serviço e filas.
- Configure as listas de supervisores.
- Personalize a página de gestão de canais de acordo com seus requisitos usando o Construtor de IU.

Tópicos relacionados

Configurar canais de serviço e filas

Usando a Gestão de canais em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gestão de canais usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Entenda como você pode monitorar métricas importantes (ou principais indicadores de processo) em diferentes canais e filas. Gerencie o trabalho que está sendo feito pelos membros da sua equipe (ou agentes em suas equipes) e colabore com eles para resolver problemas complexos para seus clientes finais.

O funcionário de exemplo gerencia as operações de Atendimento ao cliente de uma grande organização e tem 12 equipes. Cada equipe tem de 8 a 15 agentes. O funcionário deve garantir que o trabalho de entrada seja roteado efetivamente para os grupos certos em todos os canais. Isso pode ser feito configurando Atribuição de trabalho avançada de acordo com o requisito de negócios.

Depois que o funcionário tiver configurado Atribuição avançada de trabalho(AWA Adequadamente, eles podem adicionar KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) aos canais e filas e monitorar o desempenho operacional das equipes em tempo real.

O funcionário neste exemplo pode rastrear o trabalho em andamento das equipes, atribuir itens de trabalho pendentes manualmente aos agentes e ingressar em conversas de bate-papo para ajudar os agentes.

Obtenha uma visão geral de como monitorar equipes analisando os dados em tempo real nos canais de serviço e filas.

Monitore o trabalho na Gestão de canais

Obtenha uma visão geral sobre como atribuir itens de trabalho manualmente, monitorar casos em andamento e ingressar nas conversas de bate-papo.

Aloque itens de trabalho manualmente na Gestão de canais

Obtenha uma visão geral sobre como os gerentes podem adicionar canais de serviço, filas e configurar KPIs.

Monitore agentes na Gestão de canais

Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Saiba como você pode planejar turnos que incluem tempo de pausa para que seus agentes gerenciem com eficácia a programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. Publique cronogramas para exibir os cronogramas do agente no calendário da equipe.

Gerencie a programação de sua organização a partir de um local central. A programação torna o gerenciamento de calendários da equipe transparente e colaborativo entre gerentes e agentes. Use o Agendamento de plantão com o Otimização da força de trabalho para atendimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 cliente para ter membros da equipe dedicados para resolver problemas conforme eles surgem.

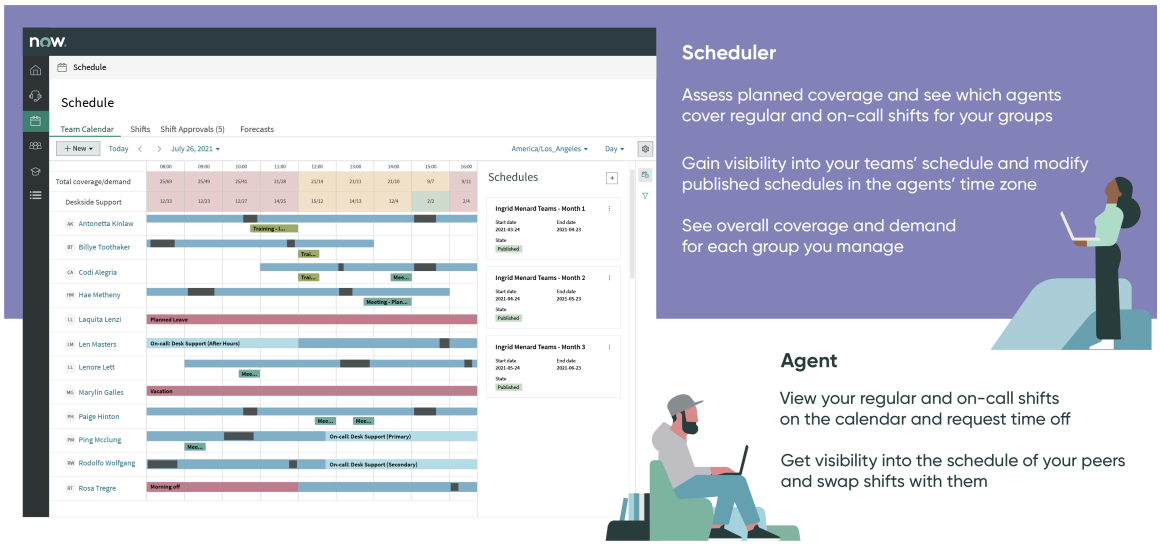
Os gerentes podem usar o recurso de previsão de demanda para exibir a previsão de pessoal do agente em intervalos de 15, 30 e 60 minutos no calendário da equipe. Os gerentes podem monitorar a adesão à programação em tempo real dos agentes usando eventos de entrada e saída.

A imagem abaixo fornece uma visão geral de alto nível do aplicativo Programação.

A imagem abaixo fornece uma visão geral de alto nível das tarefas que os agendadores e agentes podem executar no 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.



Como gerente, você pode:

- Criar turnos para garantir a cobertura do cliente pelo período de tempo necessário.
- Adicionar pausas aos turnos que escalonam automaticamente a disponibilidade do agente para esses turnos.
- Visualizar a programação e fazer as alterações necessárias antes de publicá-la para seus agentes.
- Acessar a programação de todas as suas equipes de um só local.
- Modifique os cronogramas planejados quando os membros da sua equipe informarem sobre a disponibilidade alterada.
- Gerencie os cronogramas de membros da equipe que trabalham em diferentes fusos horários.
- Monitore a adesão à programação de seus agentes analisando o resumo do tempo trabalhado e a frequência do tempo.
- Filtre os membros com base no local, habilidades e grupos de atribuição.
- Ajuste os cronogramas planejados e gerencie aprovações por meio do aplicativo para celular.
- Crie turnos de plantão e atribua grupos de rotação primários e secundários para lidar com cenários de escalação.

Como agente, você pode:

- Pesquisar sua programação e solicitar folga quando necessário.
- Trocar seu turno com um de seus colegas.
- Exiba seu calendário e o calendário da sua equipe ao longo das semanas para planejar seu trabalho.
- Sincronize o calendário e os eventos da sua equipe com Microsoft Outlook.

Tópicos relacionados

Configuração da Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo - Programação usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Entenda como você pode configurar e publicar cronogramas de agentes e como seus agentes podem gerenciar os próprios cronogramas com base em um exemplo.

Um gerente de uma grande operação de Atendimento ao cliente é responsável por 12 equipes. Cada equipe tem de 8 a 15 agentes. A qualquer momento, o gerente precisa de visibilidade da programação das equipes. O gerente também deve ser capaz de criar turnos e aprovar ou rejeitar solicitações de troca de turno ou folga da equipe.

O gerente pode gerenciar a programação das equipes usando **Programação** . Os membros da equipe também podem gerenciar seus próprios cronogramas com eficácia, solicitando trocas de turno ou folga.

O gerente pode revisar cronogramas executando as seguintes etapas em um local central:

1. Criar plano de turno.
2. Criar um plano de programação
3. Atribuir agentes a turnos de trabalho.
4. Publique a programação.
5. Aprovar solicitações das equipes.

Os agentes fazem solicitações para mudar a programação ou tirar uma folga. Para obter mais informações, consulte Rastreie e gerencie a programação da sua equipe.

Obtenha uma visão geral de como criar planos de turno e atribuir agentes aos turnos usando o plano de programação. Para obter mais informações, consulte Criar Planos de Turno No YouTube.

Obtenha uma visão geral de como você pode monitorar turnos e programar para toda a sua equipe a partir de um único local. Para obter mais informações, consulte Monitorar programação da equipe No YouTube.

Obtenha uma visão geral de como os agentes usam o espaço de trabalho para gerenciar sua programação. Para obter mais informações, consulte Programação do agente No YouTube.

Para obter informações detalhadas sobre como criar e gerenciar cronogramas usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, consulte Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente .

Adesão à programação no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Você pode usar a adesão à programação para monitorar se os membros da sua equipe estão aderindo e em conformidade com os cronogramas e para melhorar a eficiência operacional da sua organização.

Eventos de entrada e saída são gerados conforme os agentes mudam seu status de disponibilidade. O tempo entre os eventos de entrada e saída são agregados para criar relatórios de conformidade e adesão à programação.

A adesão mede o quanto os agentes seguem a programação para concluir o trabalho atribuído. A conformidade mede o tempo total dos agentes no trabalho em comparação com o período total programado, independentemente da adesão.

A adesão à programação ajuda sua organização a executar as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Meça se o esforço foi gasto em previsão de demanda e os membros da equipe de programação são usados de maneira ideal.
- Planeje necessidades de pessoal mais eficazes no futuro com base em suas informações sobre o uso histórico de recursos do agente.
- Descubra oportunidades de coaching para seus agentes quando houver lacunas na adesão deles. Para obter mais informações, consulte Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Como gerente, você pode realizar as seguintes ações:

- Acesse a programação de todas as suas equipes de um local e obtenha informações sobre se sua equipe está em conformidade com os cronogramas publicados.
- Aumentar o desempenho de sua equipe definindo as metas de adesão esperadas.
- Visualizar o tempo de participação de seus agentes analisando detalhes como horários de entrada e saída.
- Analisar o histórico do tempo de participação dos membros de sua equipe.
- Visualizar dados históricos planejados em relação aos dados reais de sua equipe e seus agentes individuais.
- Modificar os horários de ponto de entrada e saída de seus agentes.

Como administrador, você pode definir as porcentagens de limite e mudar as fórmulas para calcular a conformidade e a adesão à programação.

Adesão à programação do Atendimento ao cliente em ação

Assista a este breve vídeo para entender como gerentes e agentes usam a Adesão de programação no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Adesão à programação do Atendimento ao cliente

Considere as seguintes etapas para determinar a adesão e a conformidade da programação:

1. O administrador define o. *`Agent Time Work Event Trigger`*regra de negócio como ativa para registrar os horários de entrada e saída dos agentes de atendimento ao cliente.
2. Um agente trabalha para a equipe de operações do Atendimento ao cliente e se reporta a um gerente. Vamos supor que este cenário seja um dia de trabalho típico
   a. O agente faz login no Espaço do agente do CSM.
   b. O agente muda o status de presença para **Disponível** e inicia o trabalho. O evento de ponto de entrada é gerado.
   c. O agente muda o status de presença para **Pausa** e vai almoçar. O evento de saída é gerado.
   d. Quando o agente retorna do almoço e atende uma ligação, o status de presença se torna **Ocupado** e o evento de entrada é gerado.
   e. Então, o agente faz logout do CSM Espaço do agente ou altera o status de presença para **Offline**. O evento de ponto de saída é gerado.
   f. Ao final do dia, o resumo do tempo trabalhado do agente é gerado com os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho), como Hora de início, Hora de término, Trabalho planejado, Tempo não trabalhado, Tempo disponível não planejado, Tempo trabalhado, % de adesão e % de conformidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. O gerente do agente efetua login no Manager Workspace para visualizar o tempo trabalhado do agente no **Calendário da equipe**. O gerente também pode visualizar o tempo trabalhado real e o padrão de trabalho do agente em todos os dias anteriores. Se necessário, o gerente pode orientar o agente a alcançar um desempenho desejado que se adeque à cultura da equipe.

Tópicos relacionados

Como configurar propriedades de adesão e conformidade com a programação

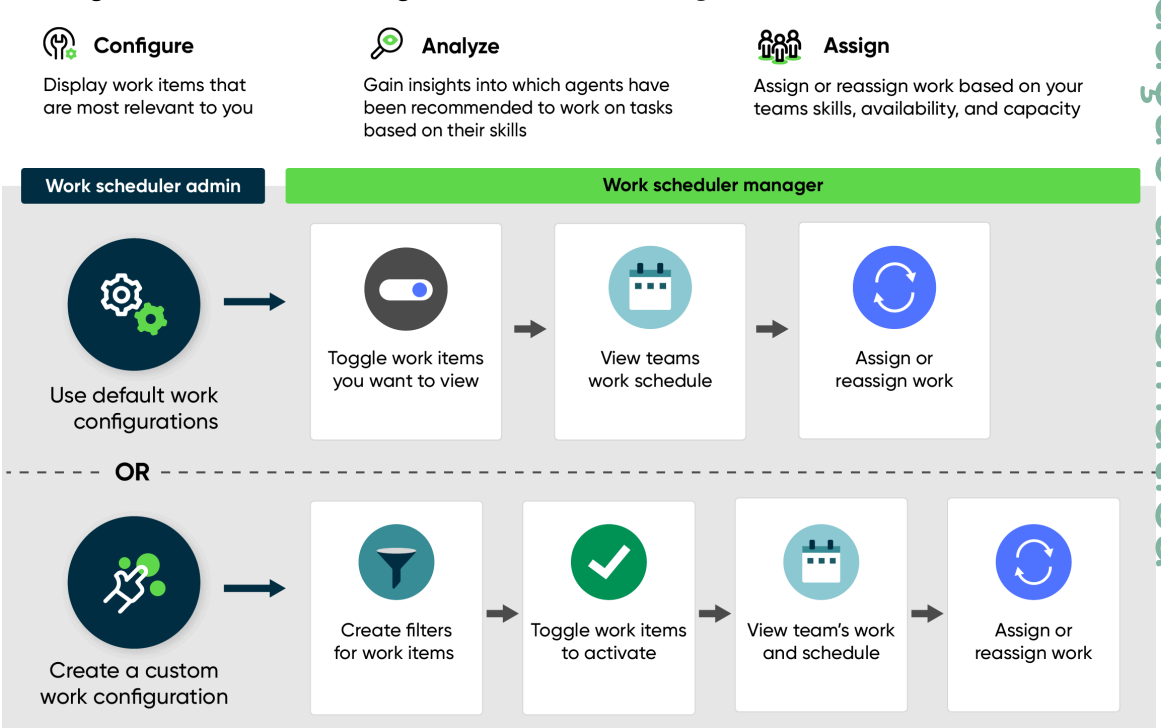
Monitore a adesão dos seus agentes à programação

Analise a adesão e a conformidade do resumo de tempo trabalhado

Agendador de trabalhos no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gerencie o trabalho de todas as suas equipes a partir de um local central. Você pode ter visibilidade sobre a carga de trabalho de todas as suas equipes. No calendário da sua equipe, você pode avaliar o nível de complexidade da tarefa e a capacidade de trabalho e atribuir ou reatribuir trabalho.

A imagem a seguir fornece uma visão geral de alto nível de Agendador de trabalhos.



Como administrador, você pode:

- Criar configurações de trabalho que os gerentes podem exibir em sua fila de trabalho. Para obter informações sobre como definir configurações de trabalho, consulte Como definir uma configuração de trabalho.
- Criar cartões do Agendador de trabalhos e configurá-los com base em suas necessidades. Para obter mais informações, consulte Como criar um cartão do Agendador de trabalhos usando o Construtor de IU da próxima experiência.
- Associar os cartões do Agendador de trabalhos às configurações de trabalho. Para obter mais informações, consulte Como associar um cartão do Agendador de trabalhos à 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.

Como gerente, você pode:

- Criar filtros predefinidos personalizados para priorizar seus itens de trabalho com base no que é importante para você.
  - Você pode definir os filtros com base no tipo de tarefa. Por exemplo, é possível definir filtros para incidentes categorizados como Prioridade 1 e Prioridade 2.
  - Você também pode definir filtros com base em casos de uso. Por exemplo, se quiser priorizar as tarefas de catálogo de uma unidade de negócios VIP em relação a outras unidades, poderá definir essas condições para o filtro.
- Configurar sua fila de trabalho para exibir os itens de trabalho mais relevantes.
- Atribuir ou reatribuir itens de trabalho com base nos turnos de suas equipes e nas recomendações de habilidades.
- Atribuir os itens de trabalho com base nos turnos de suas equipes.
- Adicionar critérios para regras correspondentes e, em seguida, classificar os membros da equipe e atribuir itens de trabalho com base nessas regras.

Para começar com o Agendador de trabalhos no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Encontre facilmente as tarefas que você precisa concluir no módulo Programação.

Agendador de trabalho

Benefício	Usuário	Como encontrar as tarefas a serem concluídas em Agendador de trabalho
Ativar o Agendador de trabalho no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente	admin	Ativar o Agendador de trabalho
Consulte os componentes, como as propriedades do sistema usadas no Agendador de trabalho.	Qualquer função do Agendador de trabalhos	Entenda os componentes usados no Agendador de trabalho no Otimização da força de trabalho para CSM
Configure o Agendador de trabalho para que os gerentes atribuam itens de trabalho com base nas habilidades, disponibilidade e capacidade de suas equipes.	Administrador do Agendador de trabalhos	Configure o Agendador de trabalho no Otimização da força de trabalho para CSM
Gerencie facilmente as atribuições de trabalho de suas equipes, personalizando sua fila de trabalho para exibir os itens de trabalho mais relevantes.	Gerente do Agendador de trabalhos	Use o Agendador de trabalho no Otimização da força de trabalho para CSM

Previsão de demanda em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Previsão de demanda permite que os gerentes exibam a previsão de pessoal do agente em intervalos de 15, 30 e 60 minutos no calendário da equipe. Este recurso permite que os gerentes ajustem e priorizem cronogramas, tarefas, pausas e reuniões 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.

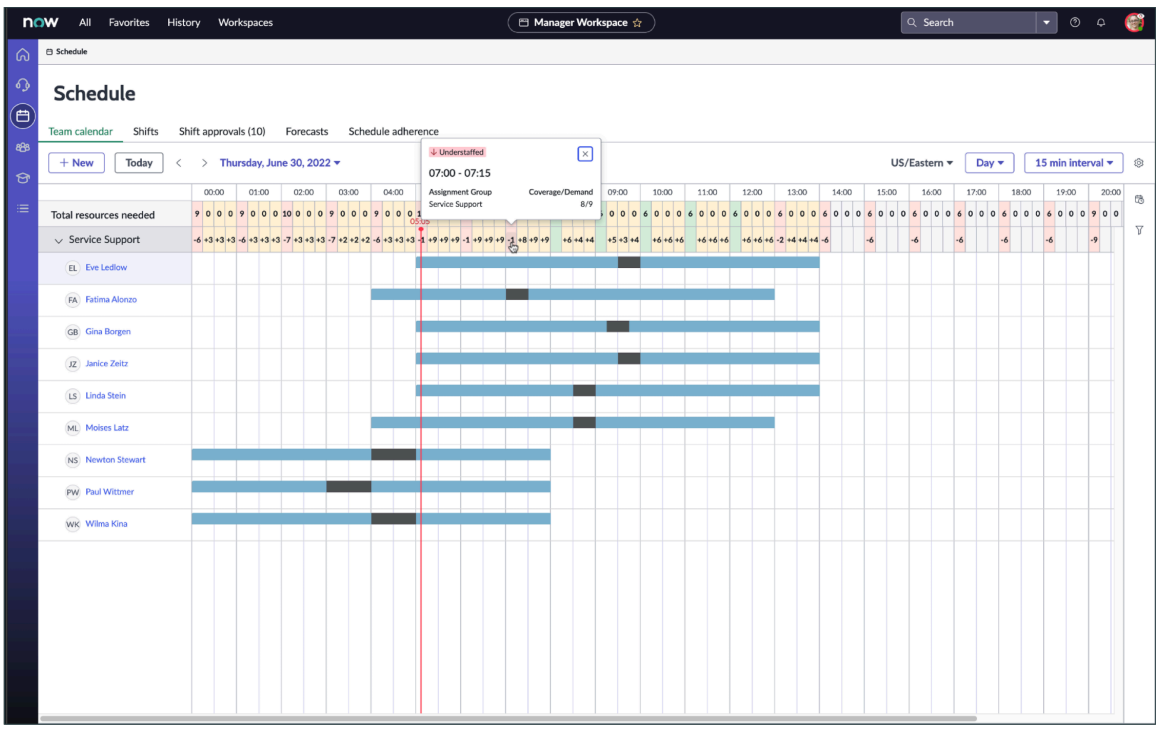
sem afetar os objetivos do serviço. Saiba como você pode usar Previsão de demanda prever recursos com base em dados históricos.

Visão geral do Previsão de demanda aplicação. Previsão de demanda

Os intervalos de 15, 30 e 60 minutos são codificados por cores para exibir o status da equipe do agente, como falta de pessoal, excesso de pessoal e boa equipe. Slots com falta de pessoal são codificados por cores em vermelho, slots com excesso de pessoal são codificados por cores em amarelo e slots com bom pessoal são codificados por cores em verde. Os slots que não precisam de pessoal são codificados por cor cinza. Os gerentes devem garantir uma equipe adequada em slots com falta de pessoal e otimizar os recursos em slots com excesso de pessoal.

Por exemplo, um gerente do grupo de suporte de serviço pode ver que o slot entre 07:00 e 07:15 é codificado por cores em vermelho e está com falta de pessoal. A demanda é de nove recursos e a cobertura é de oito recursos. Um recurso está com falta de pessoal. Esse slot é exibido **9** e. **-1** . Para evitar a falta de pessoal desse slot, o gerente aloca um recurso que está em um intervalo. O gerente reprograma o intervalo desse recurso de 07:00 para 07:30. O slot de 07:00 a 07:15 agora está bem equipado e codificado por cor verde.

Previsão de demanda exibição de uma equipe

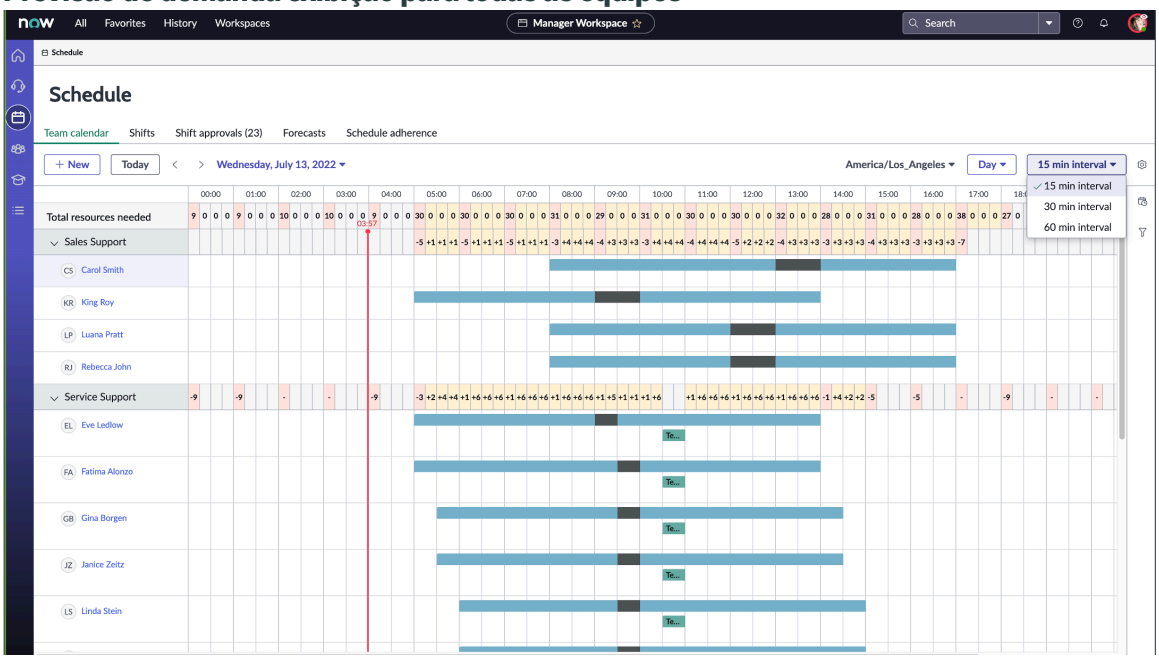


O gerente de todas as equipes pode exibir a previsão de pessoal das equipes e no nível individual nos intervalos de 15, 30 e 60 minutos, de acordo com o requisito. Esta exibição ajuda os gerentes a formar equipes adequadamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Previsão de demanda exibição para todas as equipes



. Previsão de demanda usos da aplicação MetricBase para prever a demanda de equipes.

Ao criar Previsão de demanda, a aplicação cria estas métricas:

- Previsão de equipe: A previsão do número de agentes com os quais um gerente deve lidar com casos e interações em intervalos de 15, 30 e 60 minutos.
- Previsão de volume: Os dados históricos e a previsão dos volumes de contato (casos e interações) em intervalos de 15 minutos.

Nota:
Você pode criar configurações de previsão para qualquer tabela.

Analisar a previsão de recurso do Previsão de demanda

Assista a este vídeo para ver como você pode modelar cenários de demanda e visualizar a demanda atualizada no calendário.

Previsão de demanda cenários de demanda do modelo.

Como gerente com a função de administrador de previsão, você pode criar parâmetros de previsão no Espaço do gerente. Modifique os parâmetros de previsão para visualizar os dados de previsão e visualize dados de série temporal antes de publicá-los. Você pode criar qualquer número de previsões para visualizar os dados da série temporal em tempo real.

Você também pode fazer ajustes manuais para ajustar a previsão e analisar o padrão de previsão. Sobreponha os ajustes manuais nos dados de previsão visualizados e exiba os dados da série temporal para analisar o modelo de previsão. Por exemplo, você tem um padrão específico para a próxima semana que tem um feriado nacional no meio da semana em que você precisa de mais agentes. Como você espera que as vendas aumentem, você pode ajustar manualmente a previsão para aumentá-la em 10% e analisar esses dados.

Previsão de demanda

. Previsão de demanda a aplicação inclui os 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.

Previsão de demanda módulos de aplicações

Nome do módulo	Descrição
Definições de coleta de dados	Defina condições para definir os dados que você deseja coletar para casos, interações ou qualquer tabela.
Parâmetros de fórmula	Adicione os parâmetros a serem definidos na fórmula para calcular os recursos da previsão.
Fórmula de conversão de recurso	Adicione fórmulas para converter previsão em recursos em intervalos de 15, 30 e 60 minutos.
Configuração da previsão de grupo	Associe a fórmula configurada para conversão de recursos a grupos.

Como usuário com a função sn_agent_forecast.admin, você pode prever o número de agentes necessários para um turno.

Para prever a demanda:

1. Colete dados definindo definições de coleta de dados.
2. Defina valores para parâmetros de previsão e gere previsões de volume.
3. Crie fórmulas para converter previsões de volume no número de recursos necessários em intervalos de 15, 30 e 60 minutos.
4. Associe as fórmulas a grupos de atribuição.
5. Exiba a demanda prevista no calendário.

Nota:
Consulte Previsão de demanda seção em Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente para obter informações sobre os componentes e configurações padrão.

Colete dados configurando definições de coleta de dados

Use o módulo Definições de coleta de dados para definir os dados que você deseja coletar para agentes de previsão.

- Use o trabalho agendado *`Collect daily data for automated forecast configurations`* para coletar dados para as métricas definidas nas definições de coleta de dados. O trabalho agendado busca os registros do dia anterior para cada intervalo de 15 minutos para todos os grupos de atribuição e os armazena em MetricBase.

  Você pode acessar a série temporal dos dados coletados usando MetricBase lista Na tabela Grupo [sys_user_group]. Para obter mais informações sobre como acessar MetricBase dados, consulte Acesse os dados do MetricBase usando o comando list .

- Use *`Collect historical data for automated forecast configurations`*trabalho sob demanda para coletar dados históricos em intervalos de 15 minutos. Este trabalho coleta dados dos últimos três anos.
- Use *`Forecast resources for future`*Trabalho agendado para prever os recursos com base nos dados coletados e armazena os dados na métrica Previsão do agente em MetricBase. Consulte Propriedades de previsão para definir a frequência de coleta, como o número de dias que você deve coletar os dados para calcular a previsão ou o período de tempo para o qual você deseja armazenar os 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.

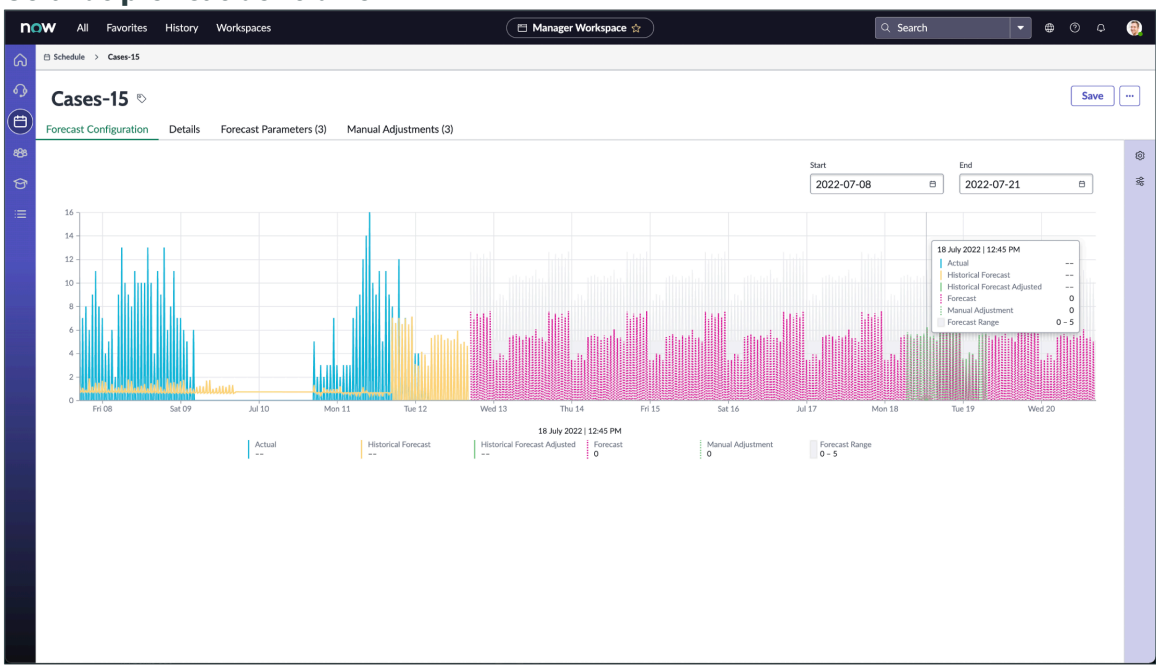
Nota:
As métricas de série temporal criadas para definições de coleta de dados usam a política de retenção de Previsão de WFO. Esta política armazena dados em um intervalo de uma hora nos últimos três anos.

Criar parâmetros de previsão

Os gerentes podem coletar dados históricos em granularidade de 15 minutos para gerar previsões precisas. As previsões geradas mostram os padrões em casos e o volume de interação em intervalos de 15 minutos. Por padrão, a aplicação usa o algoritmo Sazonal Trend Loess (STL).

Por exemplo, um gerente pode gerar a previsão de volume em intervalos de 15 minutos fornecendo os parâmetros de previsão apropriados. Os parâmetros de previsão consistem na duração do período e nos períodos de previsão mais adequados para o padrão observado nos volumes de contato.

Gerando previsão de volume



Criar parâmetros de fórmula

Use valores numéricos ou um script a ser definido na fórmula para calcular os recursos das previsões. As unidades nos parâmetros de fórmula podem ser especificadas em horas, minutos ou números absolutos. Consulte Parâmetros da fórmula para os parâmetros que estão disponíveis por padrão.

Crie fórmulas para converter previsão em recursos

Crie fórmulas para converter a previsão de volume na previsão de pessoal em intervalos de 15, 30 e 60 minutos. Consulte Fórmula de conversão de recursos para as fórmulas de previsão de recursos configuradas que estão disponíveis por padrão.

Associar fórmulas a grupos de atribuição

Associe grupos de atribuição à fórmula de conversão de recursos para converter o número de casos e interações para o número 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.

Exibir a demanda prevista no calendário

Os dados coletados pela métrica Previsão do agente em MetricBaseé usado para prever os agentes necessários para cada intervalo de 15, 30 e 60 minutos em um dia no calendário da equipe. Na semana E mês exibições do calendário, ele exibe os níveis de pessoal para uma determinada semana e mês respectivamente.

Tópicos relacionados

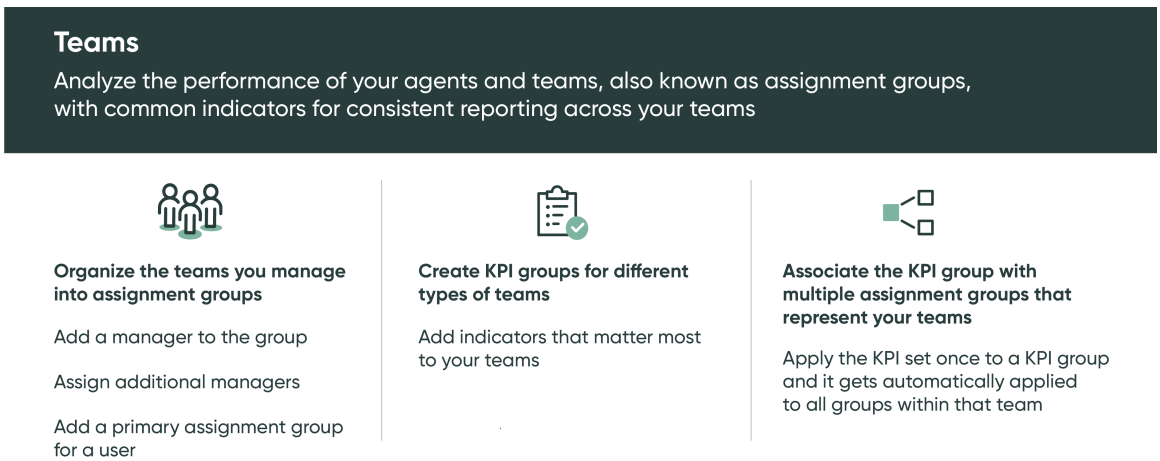
Configure a coleta de dados para demandas de recursos

Analise o alinhamento da equipe usando a Previsão de demanda

Equipes no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Saiba como você pode organizar cada uma de suas equipes em grupos de atribuições. Você pode definir um conjunto de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) para analisar o desempenho de todos os grupos dessa equipe. Analise as métricas de um grupo, agente ou incidente dentro dessa equipe, tudo a partir de um local central.

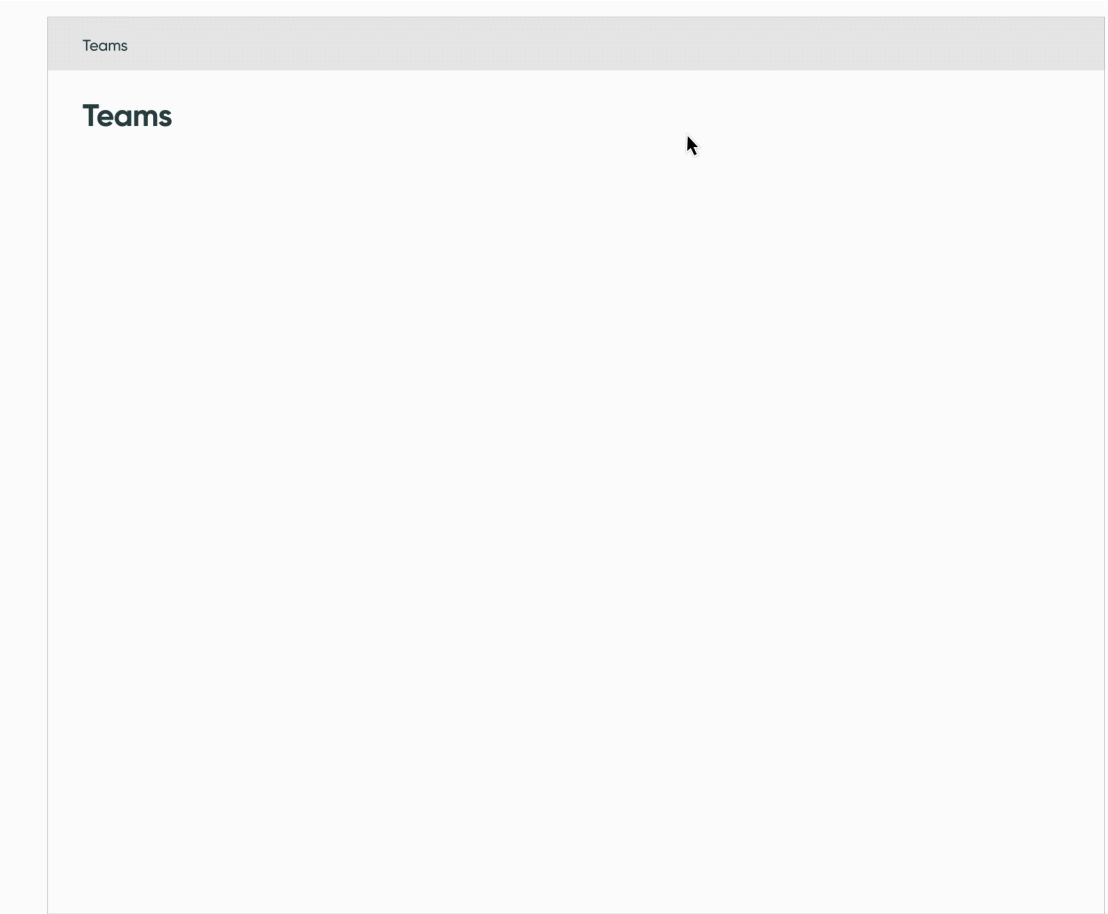
Este vídeo apresenta uma visão geral de como você configura suas equipes em grupos de atribuição e adiciona KPIs para medir o desempenho. Organize suas equipes em grupos de atribuição



Detalhe seus relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de **Equipes**, você pode:

- Criar um grupo de KPIs para um conjunto comum de indicadores (KPIs) que você usa para medir o desempenho de suas equipes.

  Nota:
  Suas equipes são definidas como **grupos de atribuição** em **Equipes** aplicação.

- Adicione as KPIs ao grupo de KPI.
- Adicione grupos de atribuição ao grupo de KPI.

  Nota:
  Um gerente deve ser adicionado a cada grupo de atribuição. O gerente é aquele que gerencia diretamente o grupo de atribuição ou aquele que precisa de visibilidade no grupo de atribuição.

Como gerente, você pode:

- Analisar as tendências de desempenho de suas equipes.
- Detalhar o desempenho de equipes, agentes ou casos.

Tópicos relacionados

Configurar equipes Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Equipes no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Exemplo - Equipes usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Entenda como você pode gerenciar suas equipes em um único local usando um exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nosso funcionário de exemplo é o gerente da Central de atendimento ao cliente e gerencia 15 equipes. O gerente também é um gerente adicional da maioria das equipes e tem visibilidade das operações, embora os agentes não se reportem diretamente a eles.

Para analisar com eficácia o desempenho de cada equipe de um local, o gerente configura o. **Equipes** da seguinte forma:

1. Organiza as equipes em grupos chamados de grupos de atribuição. As equipes são diretamente subordinadas ao gerente ou o gerente pode ter visibilidade sobre o desempenho delas.
2. Cria um grupo de KPIs com um conjunto de indicadores mais importantes para medir o desempenho dos grupos de atribuição.
3. Adiciona todos os grupos de atribuição que usam o conjunto de KPIs ao grupo de KPIs.

Com essa configuração, o gerente pode analisar com eficácia o desempenho de suas equipes agrupadas por grupos de KPIs.

Os gerentes podem configurar e usar o Teams executando as seguintes etapas:

1. Criar um grupo de KPIs
2. Adicionar KPIs a esse grupo
3. Adicionar gerentes a grupos de atribuição
4. Adicionar grupos de atribuição ao grupo de KPI
5. Detalhar um KPI, agente ou incidente para analisar o desempenho

Obtenha uma visão geral de como você pode configurar o desempenho da equipe e como os agregados de KPI são calculados.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Configurar desempenho da equipe

Obtenha uma visão geral de como você pode analisar o desempenho da equipe neste vídeo.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Analisar o desempenho da equipe

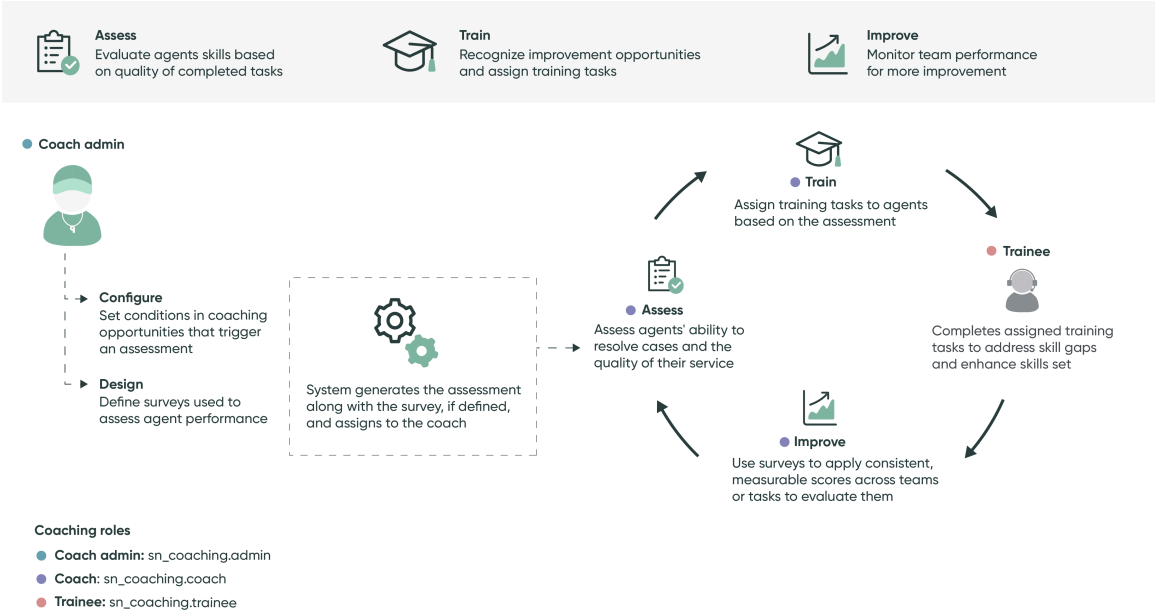
Para obter informações detalhadas sobre como configurar e usar o Teams, consulte equipes .

Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Saiba como revisar e avaliar a qualidade das interações e tarefas concluídas. Aprimore o conjunto de habilidades de suas equipes atribuindo treinamento com base nas avaliações e adicione habilidades ao perfil deles quando eles forem treinados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Aqui está um exemplo de como o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente usa a Inteligência preditiva para recomendar habilidades para agentes:

Cenário para recomendar habilidades usando inteligência preditiva

Etapa	Descrição	Exemplo
1.	Inteligência preditiva associa os casos que foram encerrados usando habilidades semelhantes e agrupa as tarefas pelos agentes que as resolveram.	O Predictive Intelligence analisa a semelhança entre as tarefas que foram resolvidas usando o Firewall de habilidade.
2.	Quando os agentes resolvem casos, a aplicação Recomendação de habilidade armazena as associações de habilidade e agente.	O agente A conclui uma tarefa que requer a habilidade Firewall, mas essa habilidade ainda não está no perfil de usuário do agente.
3.	Os administradores do sistema definem o limite para as associações de habilidade e agente. Quando o limite é atingido, o aplicativo de Recomendação de habilidade recomenda ao gerente do agente que a habilidade seja adicionada ao perfil de um agente.	O administrador do sistema define o limite em 10. Isso significa que os agentes precisam concluir pelo menos 10 tarefas que exigem uma habilidade específica antes que o mecanismo de inteligência preditiva possa recomendar essa habilidade específica para os agentes. O Agente A conclui 10 tarefas que exigiam a habilidade Firewall e, no momento, o Agente A não tem habilidade Firewall atribuída. O aplicativo de Recomendação de habilidade recomenda a habilidade Firewall para o Agente A 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.

Cenário para recomendar habilidades usando inteligência preditiva

Etapa	Descrição	Exemplo
4.	O gerente aprova e adiciona a habilidade ao perfil do agente.	O gerente do Agente A aprova a habilidade Firewall e adiciona essa habilidade ao perfil do Agente A.
5.	A atribuição de trabalho avançada (AWA) usa as novas habilidades que foram adicionadas ao perfil do agente, pesquisa tarefas que exigem essas habilidades e atribui os agentes para concluírem essas tarefas.	Quando uma tarefa requer a habilidade Firewall, o Agente A é automaticamente considerado para aquela atribuição de tarefa.
6.	Ao longo do tempo, o. Inteligência preditiva os algoritmos de aprendizado de máquina aprendem quais habilidades foram atribuídas aos agentes para resolver os casos.	

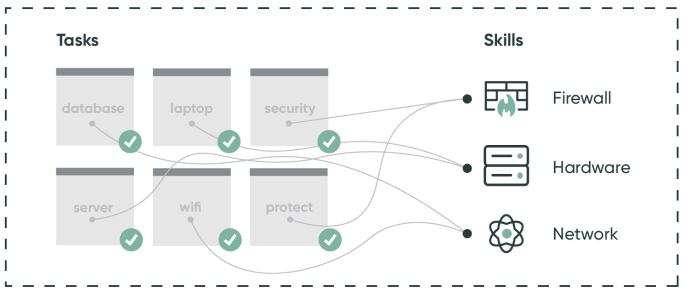
O infográfico mostra como você pode usar a Inteligência preditiva para recomendar habilidades aos seus agentes.

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.

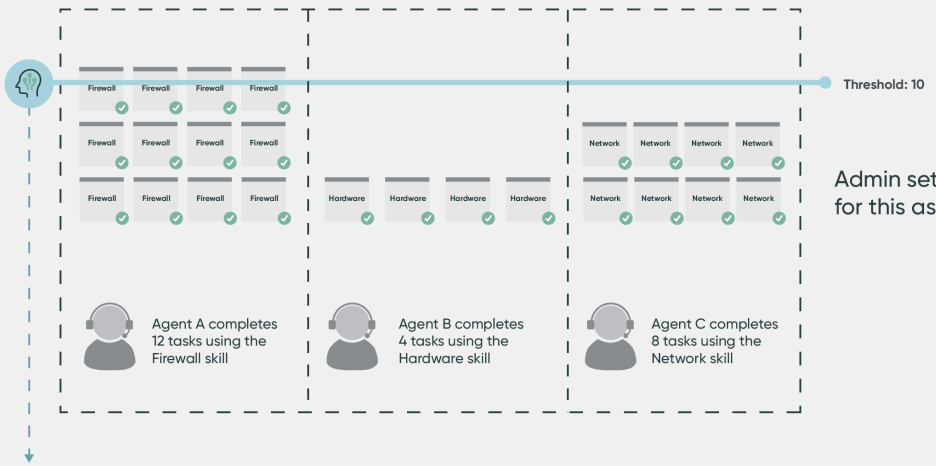
Skill recommendation using Predictive Intelligence

1. Predictive Intelligence (PI) compares cases closed in the last 90 days with skills data for similarity



PI groups the cases based on skills agents used to resolve them

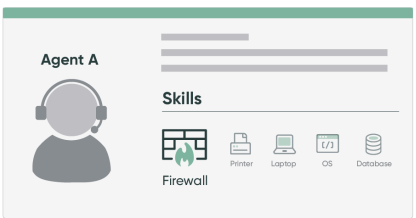
2. Skills Recommendation Application stores the skill and agent associations



Admin sets threshold for this association

3. When the threshold is met, Skill Recommendation Application recommends the skill to the agent's manager

4. Manager approves the recommendation



Skill assigned to the agent

5. Advanced Work Assignment starts routing tasks to agents based on newly assigned skills

6. PI algorithms learn from the repeated task to skill associations that agents use to resolve cases

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 coach, você pode:

- Usar pesquisas para avaliar o desempenho da sua equipe.
- Reconhecer oportunidades de melhoria e atribuir tarefas de treinamento.
- Avalie a capacidade de um estagiário de resolver casos.
- Atribuir o treinamento com base nas avaliações.
- Adicionar habilidades ao perfil de um trainee que se baseia em uma recomendação de Inteligência preditiva.

Como trainee, você pode ser treinado para lidar com suas lacunas de habilidade.

Tópicos relacionados

Configurando a previsão de habilidades em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Coaching usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Entenda como você pode avaliar o desempenho de seus agentes, identificar lacunas de habilidades e treiná-los para aprimorar seus conjuntos de habilidades com Coaching.

Por exemplo, Amy Jones gerencia as operações de Atendimento ao cliente de uma grande organização e tem 12 equipes subordinadas a elas. Cada equipe tem de 8 a 15 agentes. Ela também é adicionada como gerente a outras equipes para aumentar a visibilidade.

Amy Jones quer um único local para:

- Monitore as habilidades que cada equipe usa para resolver problemas
- Analisar métricas e monitorar avaliações de coaching pendentes e treinamento para as equipes
- Adicionar habilidades usadas para resolver problemas ou quando o Workbench de inteligência preditiva as recomendar.

Amy Jones pode gerenciar todas essas ações fazendo o seguinte:

1. Definir condições que ativem o gatilho de oportunidades de coaching.
2. Avaliar as habilidades dos agentes e atribuir treinamento.
3. Adicione habilidades ao perfil do agente quando eles concluírem o treinamento ou usando as recomendações de Inteligência preditiva.

Obtenha uma visão geral sobre coaching, criação de avaliações, realização de pesquisas, atribuição de treinamento e adição de habilidades.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Visão geral sobre coaching

Obtenha uma visão geral de como você pode adicionar habilidades manualmente ou as recomendadas usando Inteligência preditiva e o aplicativo de Recomendação de habilidades.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Recomendação de habilidade

Para obter instruções detalhadas de uso Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, consulte Coaching .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Habilitar Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente E definem as configurações para usar as aplicações Gestão de canais, Programação, Equipes e Coaching.

Ativar Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente A solução é altamente modular, oferecendo uma ampla variedade de recursos, como aplicações Gestão de canais, Programação, Coaching e Teams no Espaço do gerente do CSM. O plug-in Otimização da força de trabalho para Espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) ativa todos os outros plug-ins dependentes para habilitar os usuários às aplicações Gestão de canais, Programação, Coaching e Teams em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

O plug-in Otimização da força de trabalho para Espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) está disponível com o pacote de assinatura CSM Enterprise. Para obter acesso a todos os novos recursos disponíveis com o novo espaço configurável, ative Otimização da força de trabalho Para o plug-in Espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa), 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 atendimento ao cliente

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 da Otimização da força de trabalho [sn_wfo.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) gerentes adicionais.	sn_wfo.user
Otimização da força de trabalho CSM Manager [sn_csm_wfo_workspa.manager]	Concede direitos para criar, ler ou atualizar aplicativos de coaching, programação, equipes ou gerenciamento de canal.	• sn_mgr_workspace.manager • sn_customerservice_manager • sn_wfo.user • sn_channel_mgmt.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_sre.user • sn_team_perf.team_performance_user
Otimização da força de trabalho CSM Admin [sn_csm_wfo_workspa.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

Configuração de Filtro

Nome do módulo	Tabelas do módulo/Exibição do banco de dados
Espaço para gerentes	Armazena configurações de filtro para todas as aplicações, como Canais, Programação e Coaching. [sn_mgr_workspace_filter_configuration]
Agendamento	• Usuário [sys_user] • Habilidade do usuário [sys_user_has_skill] • Agenda do agente [sys_shift_planning_agent_schedule]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de Filtro

Nome do módulo	Tabelas do módulo/Exibição do banco de dados
	• Programar evento [sn_shift_planning_event] • Exibição do banco de dados de Grupos do gerente [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• Habilidade [cmn_skill] • Categoria de habilidade M2M [cmn_skill_m2m_category] • Membro do grupo [sys_user_grmember]
Canais	Exibição do banco de dados de Grupos do gerente [sn_wfo_manager_groups]

Espaço do gerente

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.user]	Concede acesso de leitura aos módulos inicial e de lista.	workspace_user
Usuário do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.user]	Concede acesso de leitura ao grupo primário, gerentes adicionais e ao botão Aprovação.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
Administrador do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) todos os aplicativos e configurações no Manager Workspace.	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

Propriedades

Propriedades	Descrição
cnm_skills.ws_max_users_swap_skill_matrix	O limite máximo do número de usuários que permite trocar eixos na matriz de habilidades. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 50

Relatórios

Nome do indicador	Descrição
Total de casos em aberto	Número total de casos em aberto que estão aguardando para serem trabalhados pelos agentes. A contagem total é dividida em **Novo** , **Aberto** e. **Aguardando informações** casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios

Nome do indicador	Descrição
Aguardando Itens de Trabalho	Contagem total de casos e interações que estão na fila a serem atribuídos aos agentes.
Ajuda solicitada	Número de interações para as quais os agentes solicitaram ajuda.
Total de agentes	Todos os agentes que você gerencia. A contagem total é dividida em **Disponível** , **Pausa** , **Fora** e. **Off-line** agentes.
Solicitações de folga	Solicitações feitas por agentes para tirar folga do trabalho.
Solicitações de Troca de Turno	Solicitações feitas por agentes para trocar turnos com outros agentes.
Casos em aberto	Gráficos que descrevem casos aguardando trabalho, apresentados por tipo de caso em aberto e idade.
Casos críticos em aberto	Número de casos críticos em aberto.

Indicadores de análise de desempenho

Nome do indicador	Descrição
Nº de casos resolvidos no primeiro contato	Número de casos resolvidos na primeira vez em que foi tratado.
Nº de casos não atualizados nos últimos 30 dias	Número de casos que não são atualizados desde 30 dias.
Nº de casos resolvidos reabertos	Número de casos reabertos porque os problemas não foram resolvidos corretamente.
Número de casos em aberto escalados	Número de casos que não são trabalhados e são escalados.

Trabalhos agendados

Trabalho agendado	Descrição
[CSM Manager Workspace] Coleta de dados diária	Executa o trabalho diariamente e coleta dados para todos os indicadores de equipes.
[CSM Manager Workspace] Coleta de dados históricos	Executa o trabalho e coleta dados históricos para todos os indicadores de equipes.
[CSM Manager Workspace] Coleta de dados semanal	Executa o trabalho semanalmente e coleta dados de todos os indicadores no Espaço do gerente.

Gestão de canais

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do Gestão de canais [sn_channel_mgmt.user]	Concede acesso de leitura a relatórios de canal, exibição de canal e tabelas de relatório de fila.	awa_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Gestão de canais [sn_channel_mgmt.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) relatórios de canal, visualização de canal e tabelas de relatório de fila.	• sn_channel_mgmt.user • awa_admin • sn_wfo.admin • report_admin

Filtros interativos para relatórios

Nome do filtro interativo	Descrição	Tabela de Referência
Filtro de agente do Gestão de canais	Filtra relatórios com base em um agente.	[sys_user]
Filtro de grupo do Gestão de canais	Filtra relatórios com base em grupos.	[sys_user_group]
Filtro de filas do Gestão de canais	Filtra os relatórios com base em filas.	[awa_queue]
Filtro de canal de serviço do Gestão de canais	Filtra relatórios com base nos canais de serviço.	[awa_service_channel]

Relatórios para canais de serviço e filas

Nome de relatório	Descrição
Agentes disponíveis para aceitar itens de trabalho de caso	Número de agentes disponíveis para aceitar itens de trabalho de caso.
Itens de trabalho de interação atribuídos hoje	Número de itens de trabalho de interação atribuídos em um determinado dia.
Itens de trabalho de interação abandonados	Número de tens de trabalho de interação abandonados
Itens de trabalho de caso atribuídos hoje	Número de itens de trabalho de caso atribuídos em um determinado dia.
Pontuação média de índice de satisfação do cliente	Pontuação média de satisfação do cliente.
Itens de trabalho de caso resolvidos hoje	Número de itens de trabalho de caso resolvidos em um determinado dia.
Itens de trabalho de interação resolvidos hoje	Número de itens de trabalho de interação resolvidos em um determinado dia.
Tempo médio de manipulação para itens de trabalho de interação	Tempo médio para lidar com itens de trabalho de interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios para canais de serviço e filas

Nome de relatório	Descrição
Agentes disponíveis para realizar itens de trabalho de interação	Número de agentes disponíveis para aceitar itens de trabalho de interação.
Itens de trabalho de caso encerrados hoje	Número de itens de trabalho de caso encerrados em um determinado dia.

Relatórios para agentes

Nome de relatório	Descrição
Bate-papos ativos	Número de conversas de bate-papo em andamento.
Bate-papos concluídos hoje	Número de bate-papos concluídos em um determinado dia.
Rejeições de bate-papo hoje	Número de bate-papos rejeitados em um determinado dia.
Casos Ativos	Número de casos em andamento.
Casos resolvidos hoje	Número de casos resolvidos em um determinado dia.

Relatórios do Amazon Connect (telefone)

Nome de relatório	Descrição
Chamadas ativas	Número de chamadas em andamento entre clientes e agentes.
Agentes Disponíveis	Número de agentes on-line.
Chamadas abandonadas	Número de chamadas que os agentes não puderam participar em um determinado dia.
Chamadas tratadas hoje	Número de chamadas atendidas pelos agentes em um determinado dia.
Tempo médio de espera	Tempo médio em minutos que os clientes precisavam aguardar antes de falar com um agente.
Contatos no estado ACW	Número de chamadas de cliente em que o agente precisa executar alguma ação após o término da chamada.
Idade de contato mais antiga	Chamada durante a qual o cliente teve que esperar mais tempo antes de falar com um agente.
Tempo médio abundante (segundos)	Tempo médio antes que o cliente desconecte a chamada depois de aguardar a resposta do agente.
Tempo médio de tratamento hoje	A duração média, do início ao fim, em que um contato está envolvido com um agente. Esta métrica inclui tempo de conversa, tempo de espera e o tempo gasto em trabalho pós-contato (ACW).
Tempo médio de espera hoje	A duração média (segundos) que um contato permanece na fila antes de ser atendido por um 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.

Relatórios do Amazon Connect (telefone)

Nome de relatório	Descrição
Tempo máximo na fila hoje	O maior tempo que um contato espera na fila. Isso inclui todos os contatos adicionados à fila, mesmo aqueles que não se conectaram a um agente.
Tempo médio de retenção hoje	A duração média (segundos) que um contato passa em espera enquanto espera na fila.
Tempo médio de interação hoje	Tempo médio (segundos) em que os contatos estão ativamente engajados e interagindo com os agentes. Não inclui o tempo gasto aguardando na fila.
Duração média de encerramento hoje	A duração média (segundos) que os agentes passam no estado Trabalho pós-contato (ACW), dentro do intervalo de tempo especificado.

Trabalhos agendados

Trabalho agendado	Descrição
[Gestão de canais] Redefinir substituição de capacidade temporária	Executa o trabalho a cada dois minutos, verifica a capacidade substituída inválida ou expirada e redefine a capacidade do canal anterior.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	Selecione para desabilitar a atualização automática de listas na Gestão de canais. • **Tipo**: True or False • **Valor padrão**: True
sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable	Selecione para desabilitar a atualização automática de listas na Gestão de canais. • **Tipo**: True or False • **Valor padrão**: True
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	Define o intervalo de atualização automática da lista de gerenciamento de canal. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	Defina a frequência de atualização de dados nos indicadores de gerenciamento de canal. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds	Define o intervalo de atualização automática para os cartões no contêiner de visão geral da gestão de canais. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 120
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	Exibido **Grupo de atribuição** filtro interativo em canais. • **Tipo**: True or False • **Valor padrão**: True
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.duration	Duração da capacidade do canal substituída. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 12 horas

Nota:
As propriedades de gestão de canais não estão visíveis por padrão na tabela [sys_properties]. Para usar qualquer uma das propriedades de gestão de canais, você deve adicionar a propriedade necessária à tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Para obter mais informações, consulte Adicione uma propriedade do sistema .

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.	Nenhum(a)
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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

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, os horários de início e término do turno serão armazenados no lugar dos horários de entrada e saída.
sn_shift_planning_agent_time_attendance	Armazena os tempos de entrada e saída dos agentes. Os dados são recuperados quando um agente faz login, 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 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
sn_shift_planning.adcessory_threshold	Defina a porcentagem de um limite em 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 de não conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:** 80%
sn_shift_planning.conformation_upper_threshold	Defina 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 de não conformidade. • **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 sair. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for das 8 às 5 horas e não conseguir registrar a hora de saída às 5 horas, o sistema aguardará 60 minutos como tempo limite e gerará um evento de hora de saída automática. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 60 min
sn_shift_planning.display_shift_name	Defina esta propriedade como verdadeira para exibir o nome do turno. Se o valor for falso, o tipo de evento será exibido. • **Tipo:** booleano • **Valor padrão**: verdadeiro **Nota:** Se você alterar o valor desta propriedade, as mudanças entrarão em vigor após 24 horas. Para exibir as mudanças imediatamente, execute o trabalho agendado *`Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache`*.

Regra de negócio

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Gatilho de evento de trabalho de tempo do agente	Presença do agente [awa_agent_presence]	Define os eventos de entrada e saída 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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	• É executado automaticamente todos os dias às 2h30 • Execute este trabalho sob demanda ao importar dados.
Geração de evento de saída de hora (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 feito check-out. **Nota:** Considere que os horários do turno de trabalho de um agente são das 8 às 5 e `sn_shift_planning.auto_clockout_threshold` o valor da propriedade é definido como 60 minutos. O agente registra a hora de entrada e falha na hora de saída, o trabalho agendado aguarda até 6 (5 e 60 minutos) e, se não houver hora de saída até as 6 horas, o sistema gera 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 tempos planejados e reais do turno de trabalho do agente do 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.
[Adesão à programação] Coleta de dados semanal	Executa o trabalho semanalmente e coleta dados de todos os indicadores no Espaço do gerente.

Definir a data de vencimento para aprovações de solicitação de folga e troca de turno :
Os administradores podem configurar a lógica de data de vencimento para os fluxos de aprovação de Solicitação de folga e Solicitação de troca de turno. O prazo da aprovação é definido como o número de dias até a data de início da solicitação. O padrão é definido como dois dias, o que significa que se a aprovação não for aprovada dois dias antes da data de início da solicitação, ela será rejeitada automaticamente. Para obter informações sobre como configurar fluxos, consulte Como criar seu primeiro fluxo no Flow Designer .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Previsão de demanda

Configurações de previsão

Nome	Descrição
Casos atribuídos	Coleta dados para casos.
Interações de bate-papo criadas	Coleta dados para interações de bate-papo.

A política de retenção da métrica de série temporal **Previsão do WFO** está disponível por padrão para todas as configurações de previsão. Por padrão, esta política de retenção armazena dados em um intervalo de 15 minutos nos últimos três anos para todos os clientes do zboot.

Fórmula de conversão de recurso

Nome	Fórmula para criar esta configuração de previsão de recursos
Recursos para Suporte de vendas	([FC:Interações de bate-papo criadas] * [FP:Tempo médio de trabalho de bate-papo - Suporte de vendas]
Recursos para Suporte de serviço	([FC:Casos atribuídos]*[FP:Tempo médio de trabalho de caso - Suporte de serviço]) ([FC:Interações de bate-papo criadas]*[FP:Tempo médio de trabalho de bate-papo - Suporte de serviço])
Recursos para Suporte técnico	([FC:Casos atribuídos]*[FP:Tempo médio de trabalho de caso - Suporte técnico])([FC:Interações de bate-papo criadas]*[FP:Tempo médio de trabalho de bate-papo - Suporte técnico])

Parâmetros de fórmula

Nome	Descrição
Suporte de serviço: Tempo médio de trabalho do caso	Tempo médio que um agente de suporte de serviço trabalhou em um caso. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,5.
Suporte de serviço: Tempo médio de trabalho do bate-papo	Duração média do bate-papo que um agente de suporte de serviço teve para cada interação. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,25.
Suporte técnico: Tempo médio de trabalho do caso	Tempo médio que um agente de suporte técnico trabalhou em um caso. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 1.
Suporte técnico: Tempo médio de trabalho do bate-papo	Duração média do bate-papo que um agente de suporte técnico teve para cada interação. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,5.
Suporte de vendas: Tempo médio de trabalho do bate-papo	Duração média do bate-papo que um agente de suporte de vendas teve para cada interação. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,5.

Se você criar parâmetros de previsão para uma configuração de previsão, os valores definidos na configuração são usados em vez dos parâmetros de previsão padrão listados na seção de propriedades de previsão. Para obter informações sobre como configurar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

parâmetros de previsão, consulte Modifique os parâmetros de previsão para visualizar os dados de previsão.

Propriedades de previsão

Nome	Descrição
sn_agent_forecast.forecast_interval	O menor intervalo (em minutos) em que os dados históricos são coletados e as previsões são geradas. Os valores válidos são 15 e 60.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	O número de dias históricos que serão plotados no gráfico de série temporal para intervalos de 15, 30 e 60 minutos no Espaço do gerente.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_daily_timeseries_chart	O número de dias históricos que serão plotados no gráfico de série temporal para o intervalo diário no Espaço do gerente.

Funções para previsão de demanda

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de previsão [sn_agent_forecast.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) tabelas de configuração de previsão.	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
Usuário de previsão [sn_agent_forecast.user]	Concede acesso de leitura às tabelas de configuração de previsão.	

Tabelas para previsão de demanda

Tabela	Descrição
Configuração de previsão [sn_agent_forecast_configuration]	Configure a definição de coleta de dados e as configurações da fórmula de conversão de recursos.
Parâmetro de previsão [sn_agent_forecast_parameter]	Defina os parâmetros de previsão necessários para a fórmula.
Grupo de configuração de previsão [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	Associe a fórmula de conversão de recursos a grupos de atribuição.

Por padrão, as configurações de previsão estão disponíveis para os seguintes grupos:

- Suporte de vendas
- Suporte de serviço
- Suporte técnico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programar trabalhos para previsão de demanda

Nome	Descrição
Colete dados diários para definições de coleta de dados de previsão de demanda	Funciona diariamente às 2 horas. Para qualquer tabela definida na configuração Definição de coleta de dados, ela conta o número de registros do dia anterior em um intervalo de 15 minutos para cada grupo e o armazena no MetricBase. Os dados coletados no intervalo de 15 minutos também são agregados no intervalo diário e armazenados no MetricBase.
Previsão de recursos para o futuro	Funciona diariamente às 3 horas. Calcula os recursos de previsão para o futuro com base nos dados coletados e armazena os dados na métrica Previsão do agente no MetricBase.
Criar casos e bate-papos para o dia anterior	Trabalho diário que cria casos de demonstração e bate-papos do dia anterior.
Excluir dados de demonstração do caso	Exclui casos com mais de 90 dias. Não habilitado por padrão.
Excluir dados de demonstração de interação	Exclui bate-papos com mais de 90 dias. Não habilitado por padrão.

Trabalhos sob demanda para previsão de demanda

Colete dados históricos para definições de coleta de dados de previsão de demanda	Executado sob demanda Coleta dados históricos diariamente para o intervalo de 15 minutos e agrega os dados no intervalo diário por 1098 dias (últimos três anos) e os armazena no MetricBase. Depois que o trabalho é executado, o. **Duração diária dos dados históricos** a coluna exibe o número de dias para os quais os dados históricos foram coletados para o intervalo diário. . **Duração** a coluna exibe o número de dias para os quais os dados históricos foram coletados para um intervalo de 15 minutos. Ambas as colunas estão associadas à tabela Configuração de previsão [sn_agent_forecast_configuration].
Gerar dados de demonstração de previsão	Executado sob demanda Coleta dados para definições de coleta de dados nos últimos 90 dias. Executa Recursos de previsão para trabalhos futuros para gerar previsões de volume e plano de pessoal para os próximos 30 dias. Ativa Criar casos e bate-papos para o trabalho do dia anterior para criar casos e bate-papos.

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
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

Indicadores do Performance Analytics

Nome do indicador	Descrição
Nº de casos resolvidos no primeiro contato	Número de casos resolvidos no primeiro contato.
Nº de casos de P1 resolvidos no primeiro contato	Número de casos P1 resolvidos no primeiro contato.
Nº de casos de P2 resolvidos no primeiro contato	Número de casos P2 resolvidos no primeiro contato.
Nº de casos de P3 resolvidos no primeiro contato	Número de casos P3 resolvidos no primeiro 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.

Indicadores do Performance Analytics

Nome do indicador	Descrição
Nº de casos de P4 resolvidos no primeiro contato	Número de casos P4 resolvidos no primeiro contato.
MTTR para casos	Tempo médio para resolver os casos.
MTTR para casos de P1	Tempo médio para resolver os casos P1.
MTTR para casos de P2	Tempo médio para resolver casos P2.
MTTR para casos de P3	Tempo médio para resolver os casos P3.
MTTR para casos de P4	Tempo médio para resolver casos P4.
Índice de satisfação do cliente para casos	Pontuação de satisfação do cliente para casos.
Índice de satisfação do cliente para casos de P1	Pontuação de satisfação do cliente para casos P1.
Índice de satisfação do cliente para casos de P2	Pontuação de satisfação do cliente para casos P2.
Índice de satisfação do cliente para casos de P3	Pontuação de satisfação do cliente para casos P3.
Índice de satisfação do cliente para casos de P4	Pontuação de satisfação do cliente para casos P4.
Número de casos encerrados	Número de casos encerrados.
Número de casos de P1 encerrados	Número de casos P1 encerrados.
Número de casos de P2 encerrados	Número de casos P2 encerrados.
Número de casos de P3 encerrados	Número de casos P3 encerrados.
Número de casos de P4 encerrados	Número de casos P4 encerrados;
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 casos de entrada	Número de casos 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.
Soma da duração do tempo não planejado disponível	Duração total dos agentes do tempo não planejado 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.

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 Espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ative a Otimização da força de trabalho para o espaço configurável do CS .

Regra de negócio

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Calcular a pontuação da pesquisa de coaching	Instância de avaliação [asmt_assessement_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 os agentes que trabalharam nos casos críticos e de alta prioridade que violaram o ANS.	ANS de tarefa [task_sla]
Oportunidade de coaching para baixo CSAT	Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam em casos com pontuação de satisfação do cliente inferior a 4.	Relatório de Caso [sn_customerservice_case_report]
Oportunidade de coaching para verificação de prêmio de habilidades	Oportunidade de coaching para verificação de habilidades concedidas aos agentes.	Caso [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.

Oportunidades de coaching

Nome da oportunidade de coaching	Descrição	Tabela
Processo de Gestão de conhecimento: Coaching sobre qualidade de artigos de conhecimento	Oportunidade de coaching para os agentes que precisam melhorar a qualidade de um artigo de conhecimento revisando a avaliação.	Caso [sn_customerservice_case]
Oportunidade de coaching para alto TTR	Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam em um caso que tiveram tempo de resolução superior a 3 dias.	Relatório de Caso [sn_customerservice_case_report]
Oportunidade de coaching para lidar com o tempo	A oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam teve tempo de atendimento superior a 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 Espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ative a Otimização da força de trabalho para o espaço configurável do CS .

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 o agente usando esta pesquisa depois que o agente conclui uma interação de bate-papo.
Pesquisa de qualidade do caso	Pesquisa associada à oportunidade de coaching de interação de caso. O coach avalia o agente usando esta pesquisa depois que o agente conclui uma interação de caso.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_coaching.learning_default_duration	Número de dias para ler o artigo de conhecimento ou concluir o treinamento. O administrador (sn_wfo.admin) define o número de dias para o estagiário concluir a leitura do 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 em consideração o fuso horário do trainee. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão:**5

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Exclui finais de semana quando o prazo é definido para os trainees concluírem o treinamento. • **Tipo:**verdadeiro | falso • **Valor padrão:**verdadeiro

Coaching com aprendizado

Importante:
Este recurso está disponível com Otimização da força de trabalho Para Espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ative a Otimização da força de trabalho para o espaço configurável do CS .

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.	
Consultor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.learning_advisor]	Pode atribuir tarefas de aprendizado.	
Criador de tarefas de aprendizado [sn_lc.task_creator]	Concede acesso de leitura ou gravação para tarefas de 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.

Tabelas

Tabela	Descrição
Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content]	Armazena detalhes dos itens de curso externos que são extraídos de sistemas de terceiros.
Atividade do curso do usuário de aprendizado [sn_lc_user_course_activity]	Armazena detalhes das atividades do curso de aprendizado, como o usuário a quem o curso foi atribuído, status, prazo e nome do curso de aprendizado.
Conteúdo de aprendizado [sn_lc_content]	Armazena detalhes do conteúdo de aprendizado interno, como artigos de conhecimento, vídeos criados no ServiceNow.
Item do curso de aprendizado [sn_lc_course_item]	Armazena detalhes dos 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 foi atribuída e o prazo de conclusão da tarefa de aprendizado.
Configuração do sistema de aprendizado [sn_lc_learning_system_configuration]	Armazena parâmetros de configuração das origens (sistemas de gerenciamento de aprendizado de terceiros).

Propriedades

Propriedade	Descrição
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields	Editar a 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 pelas tarefas de aprendizado e itens de curso do Coaching com aprendizado. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_tasks	Habilite a propriedade para excluir fins de semana enquanto define o prazo de tarefas de 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:** verdadeiro|falso • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	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. Ao sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros com sua instância da ServiceNow, se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo extraído em sua instância exceder o valor definido para essa propriedade, a sincronização apresentará falha.
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:** Ao sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros com sua instância da ServiceNow, se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo extraído em sua instância exceder o valor definido para essa propriedade, a sincronização apresentará falha.

Importante:
Este recurso está disponível com Otimização da força de trabalho Para Espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ative a Otimização da força de trabalho para o espaço configurável do CS .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recomendação de habilidade

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 prever 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 prever 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	Número de vezes que o Inteligência preditiva deve prever a mesma habilidade para um agente antes de recomendá-la para o agente. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**: 20
Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades de casos semelhantes. sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	Nome da definição da solução Inteligência preditiva usada para prever habilidades para resolver casos usando aprendizado não supervisionado. Se você criou sua própria definição de solução, é possível substituir a definição padrão pela que você criou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:** ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_similar_skills_
Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades para casos. sn_customerservice.supervisioned_solution_definition_for_cases	Nome da definição da solução Inteligência preditiva usada para prever habilidades para resolver casos 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 à 1h em todos os incidentes que foram encerrados no dia anterior. Recomenda as habilidades usadas para fechar os incidentes para resolver incidentes em aberto semelhantes.

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.

Referência de componentes do Agendador de trabalhos no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

O Otimização da força de trabalho para ITSM tem propriedades para configurar o comportamento padrão do Agendador de trabalhos.

Propriedades

Insira *sys_properties.list* no navegador de filtros do Workspace e pesquise as propriedades do Agendador de trabalhos listadas abaixo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_wfo_work_sched.csm_allowed_tables	Define a lista de tabelas que um administrador do Agendador de trabalhos (sn_wfo_work_sched.admin) pode usar para criar configurações para atribuições de trabalho no espaço de gerente do Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : sn_customerservice_case
sn_wfo_work_sched.shift_data_categories	IDs de sistema separados por vírgulas para categorias de evento que são exibidas no calendário do Agendador de trabalhos no espaço do gerente. **Tipo**: cadeia de caracteres
sn_wfo_work_sched.should_fetch_shift_data	Habilita a exibição de períodos de turno no Agendador de trabalhos do espaço de gerente do Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. • **Tipo** verdadeiro|falso • **Valor padrão**: verdadeiro
sn_wfo_work_sched.recommend_criteria_limit	Define quantos critérios de correspondência podem ser criados para cada regra de correspondência no Agendador de trabalhos quando as sugestões estão ativadas. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 10
sn_wfo_work_sched.match_criteria_threshold	Define quais usuários são apresentados no Agendador de trabalhos quando as sugestões estão ativadas e o percentual de critérios de correspondência é superior ao valor indicado. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 0

Separação de domínios em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Domain Separation é compatível com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. 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.Domain Separation em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente está configurado para ser aplicado a todos os recursos da aplicação. A separação de dados é configurada junto com a separação de lógica e processo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

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 .

Como o Domain Separation funciona no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Domain Separation em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente não requer nenhuma instalação ou configuração.

Domain Separation para Gestão de canais em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Os itens de trabalho, como casos, interações e suas ações associadas, aparecem com base no domínio selecionado. Para obter informações sobre como as atribuições de trabalho são roteadas com base no domínio no Gestão de canais, consulte Domain Separation e Advanced Work Assignment

As tabelas separadas por domínio para Gestão de canais são as seguintes:

- Relatórios do canal de serviço [m2m_awa_service_channel_report]
- Relatórios de fila [m2m_awa_queue_report]

Domain Separation para programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Quando uma programação do agente é gerada e atribuída a um agente, a programação só está disponível no domínio ao qual o agente pertence.

As tabelas separadas por domínio para Programação são as seguintes:

- sn_shift_planning_agent_schedule
- sn_shift_planning_agent_schedule_request
- sn_shift_planning_break
- sn_shift_planning_day
- sn_shift_planning_event
- sn_shift_planning_schedule_plan

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_shift_planning_schedule_shift
- sn_shift_planning_schedule_shift_agent
- sn_shift_planning_shift_plan
- sn_shift_planning_shift_swap_request

Separação de domínios para Teams em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

A tabela *sn_wfo_add_manager* é separada por domínio. Quando usuários são adicionados como gerentes adicionais, esses usuários só podem exibir usuários nesse domínio.

Separação de domínios para Recomendação de habilidade em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Tabelas separadas por domínio para Recomendação de habilidade

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

Separação de domínios para Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Para obter informações sobre como a separação de domínio funciona no Coaching para Otimização da força de trabalho para ITSM, consulte Domain Separation e Coaching .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Criar página principal do Espaço do gerente

Crie uma página principal com base em seu requisito de negócios.

Antes de Iniciar
Crie relatórios e principais indicadores de desempenho necessários para configurar a página principal.

Função necessária: sn_mgr_workspace.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A página principal exibe um conjunto de relatórios que são a exibição inicial do seu espaço. Você pode aprimorar a experiência do Otimização da força de trabalho personalizando a página principal para monitorar métricas e tendências mais importantes para você. Use o Construtor de interface do usuário (IU) para adicionar componentes de visualização de dados para exibir widgets e relatórios que você deseja rastrear e monitorar.

Usando o Construtor de IU, você pode:

- Clone a página principal do CSM existente.

> **Nota:**
> O escopo da aplicação pode ser definido como Espaço do CSM, Espaço do gerente do CSM ou Otimização da força de trabalho. . **Clonar página** A ação não está disponível no escopo global.

- Adicione ou edite contêineres na página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ou edite visualizações para cada contêiner.
- Edite o layout de uma página ou contêiner.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Páginas principais**.
2. Clique em **Página principal do CSM** .
3. Clique em **Clonar página** .

> **Nota:**
> . **Clonar página** A ação está disponível quando o escopo da aplicação é Espaço CSM.

4. Preencha o formulário.

   As configurações em **Layout** e. **Slots secundários disponíveis** os campos determinam como o conteúdo é renderizado na página.

   Atributos e layout da página principal

Campo	Descrição
Nome	O nome da sua página principal.
Componente	O padrão do componente é sn-page e é somente leitura.
Ordem	A ordem da página principal. Se você tiver várias páginas principais, a ordem determinará a precedência da página principal. Páginas com um valor de ordem inferior têm precedência sobre páginas com um valor de ordem superior.
Ativo	Determina se a página principal está ativa. Para que uma página principal seja exibida.
Títulos de Página Opcionais	Um título a ser exibido na página.
Slots Secundários Disponíveis	Um estilo predefinido de slots secundários.
Layout	O layout das colunas na página.

5. Clique em **Atualização** para salvar sua página principal.
6. **Opcional:** Configure permissões para que os usuários acessem a página principal.
   a. Clique em **Permissões de elemento da página de UX** lista relacionada.
   b. Clique em **Nova**.
   c. Selecione a função ou o grupo para que a página principal fique visível.
   d. Clique em **Enviar** para salvar suas permissões.
   Qualquer elemento de página (incluindo subelementos) pode ter uma restrição a um determinado conjunto de funções ou grupos. Se não houver permissões de elemento definidas em funções ou grupos, todos os usuários verão o elemento. Se houver algumas permissões de elemento definidas, um usuário precisará de apenas uma atribuição de função ou grupo para ver o elemento.
7. Configurar um contêiner:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique em **Elementos da Página de UX** lista relacionada.

b. Clique em **Novo contêiner** ou selecione um contêiner existente.

c. Preencha o formulário.

Atributos e layout do contêiner

Campo	Descrição
Nome	O nome do seu contêiner.
Componente	O padrão do componente é sn-page-contêiner e é somente leitura.
Elemento primário	A página principal em que seu contêiner reside.
Slot	O posicionamento do componente na configuração do slot do elemento primário.
Ordem	A ordem que a página mostra.
Borda	Habilite se quiser uma borda ao redor do contêiner.
Títulos de Contêiner Opcionais	Um título a ser exibido no contêiner.
Tipo	Selecione um tipo de estilo para sua visualização.
Slots Secundários Disponíveis	Um estilo predefinido de slots secundários.
Layout	O layout das colunas na página.

8. Configurar um widget:

a. Clique em **Nova visualização** ou selecione um widget existente.

b. Preencha o formulário.

Atributos e layout do widget

Campo	Descrição
Nome	O nome do seu widget.
Componente	O padrão do componente é sn-page-widget-visualization e é somente leitura.
Elemento primário	O contêiner em que o widget reside.
Slot	O posicionamento do componente na configuração do slot do elemento primário.
Ordem	A ordem que o componente mostra.
Relatório	Selecione o relatório que você deseja renderizar: ○ Pontuação única ○ Tendência por ○ 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.

Campo	Descrição
	Nota: Escolha e preencha um **Relatório** ou **Widget de PA** , mas você não pode exibir ambos.
Widget de PA	Selecione o widget de PA que você deseja renderizar: ○ Pontuação única ○ Série temporal **Nota:** Escolha e preencha um **Relatório** ou **Widget de PA** , mas você não pode exibir ambos.
Rótulos de Widget Opcionais	Um rótulo a ser exibido no widget.
Variante de Tamanho	Selecione o tamanho do widget. As opções incluem: ○ Pequeno ○ Médio(a) ○ Grande ○ Extra grande **Nota:** Nem todas as variantes de tamanho se aplicam a todos os widgets.
Borda	Marque se você deseja uma borda ao redor do widget.
Intervalo de atualização	Determina o número de minutos antes que um widget seja atualizado com novos dados. O intervalo começa quando um usuário navega para fora de uma página principal e termina quando o usuário retorna à página principal. **Nota:** Não há atualização automática, mas um usuário pode clicar em um botão de atualização a qualquer momento.
Detalhes adicionais	Qualquer informação adicional a ser anotada sobre o widget.
SYSID de visualização [Somente leitura]	ID designado para o widget.
Tipo de relatório [Somente leitura]	O tipo de relatório renderizado.

9. Clique em **Atualização** ou **Enviar** para salvar mudanças no elemento de página.
10. Clique em **Atualização** para salvar mudanças na página principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a página inicial padrão

Você pode definir uma página principal padrão para exibir as informações mais relevantes para o seu negócio.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_mgr_workspace.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Todos os espaços**.
2. Clique em **Espaço do gerente** .
3. Arraste e solte os indicadores ou contêineres de PA.
4. Defina o intervalo da taxa de atualização dos relatórios ou indicadores.
5. Na lista relacionada Páginas iniciais, defina o valor do campo **Pedido** da página inicial que você deseja definir como padrão para o mínimo.

   Nota:
   A página inicial com o valor mínimo do pedido é considerada a página inicial padrão.

6. **Opcional:** Para verificar a atribuição de página principal padrão, navegue até **Experiência de espaço** > **Administração** > **Páginas principais**
   Certifique-se de que a página principal que você deseja definir como padrão tenha o mínimo **Pedido** valor.

Defina a página principal aprimorada do Espaço do gerente

Defina o Espaço do gerente aprimorado como a página principal padrão para uma experiência do usuário aprimorada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_ws.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Construtor de IU** > **Experiências**.
2. No campo de pesquisa, insira Espaço do gerente .
3. Selecione **Espaço do gerente** .
4. Na página Espaço do gerente, na seção Página principal, selecione **Configurações** Para o Painel do gerente.
   A página Configurações é exibida para o Painel do gerente.
5. Na página Configurações, em **Disponibilidade** , selecione **Ativo** caixa de seleção.

   Nota:
   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **Edite no escopo original** para poder editar o registro.

6. Em **Pedido** insira o valor mínimo da página principal.

   Nota:
   Verifique se a página principal que você deseja definir como padrão tem o valor mínimo de pedido.

7. 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.

Resultado
Você pode acessar o Espaço do gerente aprimorado como a página principal padrão.

Propriedades do Espaço do gerente

Modifique a configuração do Espaço do gerente personalizando as propriedades do sistema para definir o limite do cartão Alertas e o intervalo de atualização do widget.

Navegue até **Todos Propriedades do sistema Todas as propriedades** .

Como alternativa, em sua instância, insira `sys_properties.list` no navegador de filtros e exiba as propriedades do sistema.

Propriedades do sistema do espaço

Propriedade	Descrição
sn_csm_wfo_workspa.alerts_cards_limit	Habilite ou desabilite a criação de interação para um usuário não correspondente. • Tipo: Número Inteiro • Valor: 15 • Local: **Todos > Propriedades do sistema > Todas as propriedades** .
sn_csm_wfo_workspa.widget_refresh_interval_long	Defina o período de inatividade (em dias) após o qual uma interação será encerrada se nenhum e-mail for recebido do cliente. • Tipo: Número Inteiro • Valor: 120 • Local: **Todos > Propriedades do sistema > Todas as propriedades** .
sn_csm_wfo_workspa.widget_refresh_interval_short	Defina o período de inatividade (em dias) após o qual uma interação será encerrada se nenhum e-mail for recebido do cliente. • Tipo: Número Inteiro • Valor: 30 • Local: **Todos > Propriedades do sistema > Todas as propriedades** .

Configure filtros para o Espaço do gerente

Configure filtros para aplicações de programação e coaching e use o filtro padrão para gestão de canais para refinar os resultados da 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Exiba e analise dados em aplicações de programação e coaching com base nos filtros configurados. Você só pode usar os filtros padrão para gestão de canais e não pode configurar novos filtros.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Configuração do espaço para gerentes** > **Configurações de Filtro**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Configuração de filtro

Nome	Descrição
Nome do filtro	Nome exclusivo para a configuração do filtro.
Tabela	Tabela para a qual o filtro está configurado. **Nota:** Você pode filtrar somente tabelas ou exibições de banco de dados específicas para cada módulo. Consulte Tabelas de configuração de filtro em Espaço do gerente para obter uma lista de tabelas e exibições de banco de dados que você pode usar para cada aplicação.
Campo	Campo a ser filtrado.
Consulta de filtro	Consulta para restringir as opções de filtro.
Tipo	○ **Opção:** campo de tipo de opção. ○ **Referência:** campo de tipo de referência.
Ordem	Ordem de exibição do filtro no Espaço do gerente.
Módulo do espaço	Módulo do Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente que exibe a configuração do filtro.
Ativo	Habilita a configuração do filtro no Espaço do gerente.
Macroponent	Componente sísmico definido por metadados.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar canais de serviço e filas
Você pode configurar canais de serviço, filas e KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) para rotear itens de trabalho automaticamente para os agentes com base na disponibilidade, capacidade e habilidades de um agente.

Com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente você, como administrador de canal, pode configurar canais de serviço e filas de item de trabalho para que os gerentes possam exibir as métricas operacionais em tempo real do trabalho que está sendo feito por suas equipes e os itens específicos em que suas equipes estão trabalhando. Você também 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.

configurar intervalos de atualização em tempo real para as métricas e listas para que os gerentes possam sempre ver as informações mais recentes sobre suas equipes.

Configure filtros para refinar a pesquisa e exibir os resultados direcionados. Os filtros são persistentes em todas as páginas de gestão de canal na sessão. Para exibir uma lista dos filtros interativos padrão e os relatórios de KPIs para canais, filas, agentes e grupos que você pode mapear para os filtros interativos, consulte Filtros interativos Na seção Gestão de canais. Por padrão, o filtro de grupo de atribuição é aplicado a todas as listas e grupos que você gerencia. Você pode desabilitar filtros interativos usando a propriedade *sn_channel_mgmt.filter_config.enable*.

Adicionar canais de serviço e filas

Adicione canais de serviço e filas para encaminhar automaticamente os itens de trabalho recebidos para os agentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um canal de serviço é um meio de atribuir um tipo específico de itens de trabalho aos agentes. Você pode modificar os canais de serviço existentes ou criar seu próprio canal de serviço personalizado.

Procedimento

1. Para criar um canal de serviço, faça o seguinte:
   a. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Gestão de canais** > **Canais de Serviço**.
   b. Clique em **Novo** e consulte Crie um canal de serviço para criar o canal de serviço.
   c. Clique em **Enviar**.
   O canal de serviço é criado.
2. Para criar uma fila, faça o seguinte:
   a. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Gestão de canais** > **Filas** ou selecione o canal de serviço e clique em **Filas** guia.
   b. Clique em **Novo** e consulte Crie uma fila de item de trabalho para criar a fila.
   A fila é criada no canal de serviço.

Criar regras de atribuição e grupos

Defina regras de atribuição de agentes e especifique grupos de agentes que estejam qualificados para receber atribuições de trabalho de estouro para uma fila.

Antes de Iniciar
Você deve primeiro criar uma nova regra de atribuição antes de criar um canal de serviço. Para obter mais informações, consulte Como criar um canal de serviço. Usar Atribuição de trabalho avançada (AWA) para rotear itens de trabalho automaticamente para agentes com base na disponibilidade, capacidade e habilidades de um agente.

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um grupo de atribuição qualificado pode consistir em um ou mais grupos de agentes disponíveis para trabalhar em itens na fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Gestão de canais** > **Filas**.
2. Clique na fila para a qual você deseja definir uma regra de atribuição.
3. Na guia **Qualificação de atribuição**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de qualificação de atribuição

Campo	Definição
Regra de atribuição de agentes	Nome da regra que determina como os itens de trabalho serão atribuídos. Selecione uma regra de atribuição da lista.
Qualificado em	Tempo em segundos antes AWA considera o próximo conjunto de agentes para atribuição.
Grupos	Grupos qualificados para atribuição. ○ Clique no cadeado (ícone) para desbloqueá-lo e selecionar os grupos de agentes no grupo de atribuição qualificada. ○ Clique no (ícone) para bloqueá-lo.

5. Clique em **Enviar** para criar o qualificado ou **Atualizar** se estiver modificando um grupo de atribuições qualificado.
   A tabela Filas [awa_queues] é atualizada com o grupo de atribuição qualificado.

Nota:
Para um novo canal de serviço, você deve primeiro criar uma nova regra de atribuição e então criar um canal de serviço .

Configurar KPIs para canais de serviço

Configure os principais indicadores de desempenho (KPIs) nos canais de serviço para suas equipes para rastrear o trabalho contínuo e o desempenho em tempo real das equipes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione Relatórios da Gestão de canais que são configurados por padrão com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Ou crie um novo relatório de KPI que seja mais importante para você. Principais indicadores de desempenho ajudam os gerentes a realizar as seguintes ações:

- Analisar o desempenho em tempo real enquanto a equipe está trabalhando ativamente nas tarefas em todos os canais e filas.
- Acompanhar o progresso em relação aos KPIs e analise os agentes, a equipe e o desempenho individual.
- Detalhar todas as filas e monitorar casos, interações e tarefas 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.

- Entrar e apoiar os agentes para obter itens de trabalho solicitados por ajuda usando o sussurro de bate-papo ou adicionar notas de trabalho a uma tarefa.
- Refinar os dados no painel usando o filtro interativo do Grupo de atribuição sem modificar os relatórios. Para obter mais informações, consulte Filtros interativos .

As pontuações de KPI são atualizadas automaticamente em um intervalo de cinco segundos. No entanto, você pode modificar o intervalo de atualização adicionando `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` propriedade ou opte por não atualizar automaticamente usando `sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable` propriedade . Além disso, os cartões do canal de serviço são atualizados automaticamente em 2 minutos, conforme configurado em `sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds` propriedade do sistema Ou você pode atualizar manualmente clicando em Atualizar (ícone).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Gestão de canais** > **Canais de Serviço**.
2. Clique no canal de serviço ao qual deseja adicionar KPIs.
3. Na guia **Relatórios**, clique em **Editar**.

   Nota:
   Você deve adicionar a Lista relacionada a relatórios se não vir a guia **Relatórios**.

4. Selecione e adicione Relatórios da Gestão de canais que são configurados por padrão com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

   Nota:
   Revise a definição do relatório e adicione os filtros correspondentes aplicáveis ao canal de serviço mais importante para você.

5. Clique em **Salvar**.
6. **Opcional:** Para criar um relatório de KPI que se aplique explicitamente às suas equipes, faça o seguinte:

   a. Navegar até **Relatórios** > **Criar novo(a)**.

   b. Preencha os detalhes.
   Para obter mais informações, consulte Crie um único relatório de pontuação .

   c. Clique em **Salvar**.
   O relatório de KPI é criado.

   d. Navegar até **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos**.

   e. Clique em **Filtro de grupos da Gestão de canais** .

   f. Selecione a lista relacionada Referências de filtro interativo e clique em **Novo**.
   A página Referência de filtro interativo - Filtro de grupos do Gestão de canais é exibida.

   g. Selecione o nome da tabela e o nome do campo do relatório de KPI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Crie um filtro interativo de campo de referência .

h. Clique em **Enviar**.

i. Repita as etapas 1 a 4 para cada relatório de KPI a ser adicionado ao canal de serviço.

- Os relatórios de KPI são adicionados com um **Pedido** sendo mostrado como 100, 200 e assim por diante. Você também pode mudar a ordem de um relatório de KPI durante a seleção.
- Por padrão, o nome do relatório é considerado o **Nome**. No entanto, você pode alterar o nome de exibição de acordo com suas necessidades comerciais.

Resultado

Os KPIs são adicionados ao canal de serviço e aparecem na página Canais. Os primeiros cinco KPIs com o número de ordem mais baixo aparecem nos cartões de canal de serviço.

Configurar KPIs para filas

Configure KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) para filas para que você possa rastrear o trabalho de entrada por categoria em um canal de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Procedimento

1. Para adicionar KPIs a uma fila, siga um destes procedimentos.

2. Na guia **Relatórios**, clique em **Editar**.

> **Nota:**
> Você deve adicionar a Lista relacionada a relatórios se não vir a guia **Relatórios**.

3. Adicione Relatórios da Gestão de canais que são configurados por padrão com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

> **Nota:**
> Revise a definição do relatório e adicione os filtros correspondentes aplicáveis ao canal de serviço mais importante para você.

4. Clique em **Salvar**.

5. Opcional: Para criar um relatório de KPI que se aplique explicitamente às suas equipes, faça o seguinte:

a. Navegar até **Relatórios** > **Criar novo(a)**.

b. Preencha os detalhes.
Para obter mais informações, consulte Crie um único relatório de pontuação .

c. Clique em **Salvar**.
O relatório de KPI 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.

d. Navegar até **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos**.

e. Clique em **Filtro de filas do Gestão de canais** .

f. Selecione a lista relacionada Referências de filtro interativo e clique em **Novo**.
A página Referência de filtro interativo - Filtro de filas do Gestão de canais é exibida.

g. Selecione o nome da tabela e o nome do campo do relatório de KPI.
Para obter mais informações, consulte Crie um filtro interativo de campo de referência .

h. Clique em **Enviar**.

i. Repita as etapas de 1 a 4 para cada relatório de KPI a ser adicionado à fila.

Resultado

Os principais indicadores de desempenho são adicionados à fila e aparecem em **Todas as filas** Na página Canais. Por padrão, as pontuações de KPI são atualizadas automaticamente em um intervalo de cinco segundos. No entanto, você pode modificar o intervalo de atualização adicionando sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds propriedade.

Configurar KPIs para agentes

Configure os principais indicadores de desempenho (KPIs) em canais de serviço para seus agentes, para que seja possível rastrear o trabalho contínuo dos agentes e o desempenho em tempo real.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione indicadores-chave de desempenho aos canais para ajudar os gerentes a realizar as seguintes ações:

- Analisar o desempenho em tempo real dos agentes trabalhando ativamente nas tarefas em todos os canais e filas.
- Acompanhar o progresso em relação aos KPIs e analise os agentes e o desempenho individual.

As pontuações de KPI são atualizadas automaticamente em um intervalo de 30 segundos. No entanto, você pode modificar o intervalo de atualização adicionando *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* propriedade . Além disso, os cartões do canal de serviço são atualizados automaticamente em 2 minutos, conforme configurado em *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* propriedade do sistema Ou você pode atualizar manualmente clicando em Atualizar (ícone).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Gestão de canais** > **Canais de Serviço**.
2. Clique no canal de serviço ao qual você deseja adicionar KPIs.
3. Clique na lista relacionada Relatórios 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.

4. Adicione Relatórios para agentes na Gestão de canais que são configurados por padrão com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

   Nota:
   Revise a definição do relatório e adicione os filtros correspondentes aplicáveis ao canal de serviço mais importante para você.

5. Clique em **Salvar**.
6. **Opcional:** Para criar um relatório de KPI que se aplique explicitamente às suas equipes, faça o seguinte:

   a. Navegar até **Relatórios** > **Criar novo(a)**.

   b. Preencha os detalhes.
   Para obter mais informações, consulte Crie um único relatório de pontuação .

   c. Clique em **Salvar**.
   O relatório de KPI é criado.

   d. Navegar até **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos**.

   e. Clique em **Filtro de agente do Gestão de canais**.

   f. Selecione a lista relacionada Referências de filtro interativo e clique em **Novo**.
   A página Referência de filtro interativo - Filtro de agente do Gestão de canais é exibida.

   g. Selecione o nome da tabela e o nome do campo do relatório de KPI.
   Para obter mais informações, consulte Crie um filtro interativo de campo de referência .

   h. Clique em **Enviar**.

   i. Repita as etapas 1 a 4 para cada relatório de KPI a ser adicionado ao canal de serviço.

   - Os relatórios de KPI são adicionados com um **Pedido** sendo mostrado como 100, 200 e assim por diante. Você também pode mudar a ordem de um relatório de KPI durante a seleção.
   - Por padrão, o nome do relatório é considerado o **Nome**. No entanto, você pode alterar o nome de exibição de acordo com as necessidades de negócio.

Resultado

Os KPIs configurados no canal de serviço aparecem na seção Trabalho atual da página Visão geral do agente. Para obter mais informações, consulte Rastreie e analise o desempenho dos agentes.

Configure listas de supervisor para canais de serviço

Configure listas de supervisor em um canal de serviço para exibir a lista de itens de trabalho ativos em canais de serviço e filas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_channel_mgmt.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

. a exibição do banco de dados que define junções de tabela é usada para gerar relatórios para uma lista de supervisores. Por exemplo, você pode criar uma exibição de banco de dados que pode associar a tabela Caso às tabelas Interação e Métrica. Ao usar esta exibição de banco de dados e criar uma lista de supervisor para relatar os itens de trabalho ativos, você pode incluir campos de qualquer uma dessas três tabelas. Para obter mais informações, consulte Exibições do banco de dados .

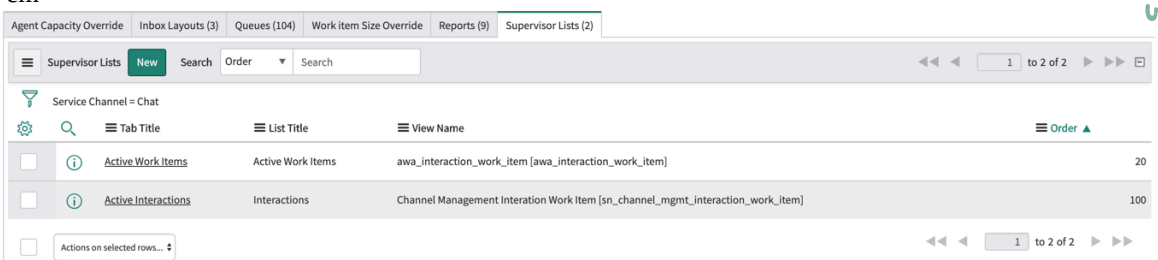
Nota:
Você pode configurar três listas de supervisor para cada canal de serviço. As três primeiras listas com o menor número de pedido aparecem no Gestão de canais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Gestão de canais** > **Canais de Serviço**.
2. Selecione o canal de serviço ao qual deseja adicionar uma lista de supervisores.
3. Clique na guia **Listas de supervisor**.

   Nota:
   Você deve Adicione a lista relacionada Relatórios se você não vir **Listas de supervisores** guia.

4. Clique em **Nova**.



5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Listas de supervisor

Campo	Descrição
Título da lista	Nome de exibição da lista.
Título da guia	Título da guia que aparece no espaço do gerente.
Canal de serviço	Canal de serviço no qual a lista aparece.
Nome de exibição	Exibição de banco de dados para o canal de serviço.
Ordem	Número que exibe a ordem. **Nota:** As três primeiras listas com o menor número de pedido aparecem no Gestão de canais.

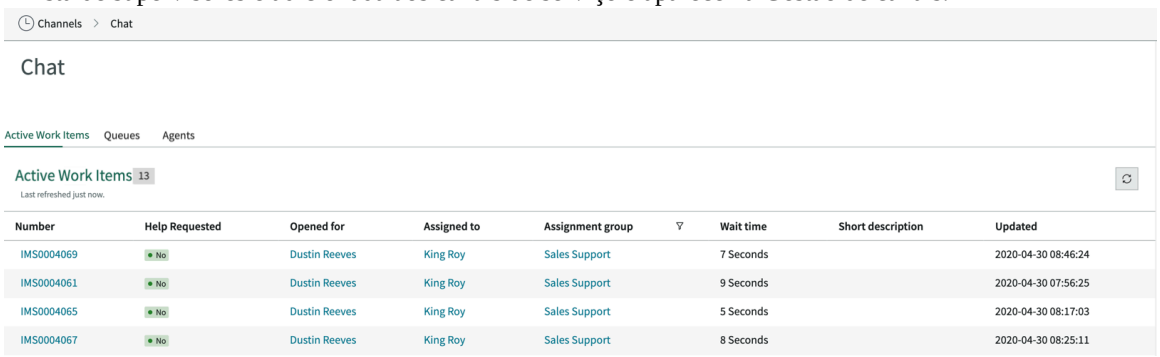
6. Clique em **Enviar**.

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.

Resultado

A lista de supervisores é adicionada aos canais de serviço e aparece na Gestão de canais.



Use pontos de extensão para configurar a ordem de classificação

Use pontos de extensão com script para configurar a ordem de classificação das colunas nas listas Todos os agentes e Todas as filas da Gestão de canais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use *sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint*Ponto de extensão e crie uma implementação para configurar o mecanismo de classificação das listas Todos os agentes e Todas as filas na Gestão de canais. Você pode criar várias implementações; no entanto, a implementação com o menor número de ordem é executada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquisar sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint .
3. Na faixa do formulário, clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Clique em **Criar implementação** nos links relacionados para criar o script de ponto de extensão do mecanismo de classificação.
5. Adicione ou modifique as colunas e as direções de classificação em vardata seção.

```
    /*
        This method is used to define the default sort order for Agents list in 'Channel & Queue Management' module in
Manager workspace. Please specify the columns and direction of sort in appropriate format.
        Eg: var data = [{
                column: 'can_take_work',
                direction: 'DESC'
            }, {
                column: 'presence_state',
                direction: 'ASC'
            }, {
                column: 'utilization',
                direction: 'ASC'
            }];
    */
    getDefaultSortOrderForAgentsList: function(){
        var data =[];
        return data;
    },
```

6. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O mecanismo de classificação é aplicado às colunas definidas nas listas Todas as filas e Todos os agentes na Gestão de canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
A coluna Estado de presença com **ASC** Como uma direção de classificação no script de extensão, exibe os registros de Estado de presença em ordem crescente na lista Todos os agentes. Para obter mais informações, consulte Rastreie e analise o desempenho dos agentes .

Configure colunas na lista Todos os agentes

Use pontos de extensão com script para configurar as colunas na lista Todos os agentes da Gestão de canais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use *sn_channel_mgmt.AgentListColumns*Ponto de extensão para modificar a implementação atual para configurar as colunas da lista Todos os agentes na Gestão de canais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquisar *sn_channel_mgmt.AgentListColumns*.
3. Na faixa do formulário, clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Clique em **AgentListColumnsOOBImpl** Na lista relacionada para configurar as colunas para todos os agentes.
5. Adicione ou modifique as colunas em ObterColunas seção.

Example

```
13      * {Object}:  object containing the following properties:
14      *   columns - list of columns for 'Agents' List. Each column has the following properties
15              label: Column Label
16              internalType: Internal type of a column
17              columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
18              active: Used to show/hide a column (default: active)
19              table: Table name for columns with internal type as reference
20              useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
21              selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
22              isSortable: used to enable/disable sorting
23              isFilterable: used to enable/disable filtering
24      *   rows - data for all the defined columns against each <Agent, Service Channel>
25      */
26      getColumns: function(agentIds, channelIds) {
27          var rows = {};
28          var columns = {};
29
30          return {
31              "columns": columns,
32              "rows": rows
33          };
34      },
35
36      type: 'AgentListColumns'
```

6. Clique em **Atualizar**.

Configure colunas na lista Todas as filas

Use pontos de extensão com script para configurar as colunas na lista Todas as filas da Gestão de canais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use *sn_channel_mgmt.QueueListColumns*Ponto de extensão para modificar a implementação atual para configurar as colunas da lista Todas as filas na Gestão de canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_channel_mgmt.QueueListColumns*.
3. Na faixa do formulário, clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Clique em **QueueListColumnsOOBImpl** Na lista relacionada para configurar as colunas para todos os agentes.
5. Adicione ou modifique as colunas em ObterColunas seção.

Example

```
13    * {Object}:  object containing the following properties:
14    *   columns - list of columns for 'Queues' List. Each column has the following properties
15            label: Column Label
16            internalType: Internal type of a column
17            columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
18            active: Used to show/hide a column (default: active)
19            table: Table name for columns with internal type as reference
20            useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
21            selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
22            isSortable: used to enable/disable sorting
23            isFilterable: used to enable/disable filtering
24    *   rows - data for all the defined columns against each queue
25    */
26
27    getColumns: function(queueIds, queueGroups) {
28        var rows = {};
29        var columns = {};
30        return {
31            "columns": columns,
32            "rows": rows
33        };
34    },
35
36    type: 'QueueListColumns'
```

6. Clique em **Atualizar**.

Programe um relatório diário

Gere e distribua um relatório agendado diário que resuma o desempenho de trabalho do agente por e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O trabalho agendado *Send Daily Agents Report* executa o evento *sn_channel_mgmt.agents_report*, que aciona o *Daily Agents Report*notificação. Em seguida, a notificação *Daily Agents Report* executa um script de e-mail *daily_agents_reports* para enviar um e-mail para todos os gerentes. Para mudar o relatório existente, modifique o. *daily_agents_reports*script de e-mail.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. PESQUISE e clique **Enviar relatório diário de agentes** .
   O script programado *Send Daily Agents Report*o formulário é exibido.
3. Clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
5. No campo **Executar**, a opção **Diariamente** deve estar selecionada.
   O script, por padrão, envia o relatório de resumo de trabalho dos agentes diariamente para os gerentes.
6. Selecione o **Fuso horário**.
7. Clique em **Atualização** para atualizar o trabalho agendado ou **Executar agora** para executar o script agendado imediatamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 gerentes e gerentes adicionais das equipes recebem uma notificação por e-mail que resume o desempenho de seus agentes.

Configuração da Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gerencie eventos usando o calendário da equipe. Crie diferentes tipos de categorias de evento. Use pontos de extensão com script para personalizar os tipos de evento.

Configure categorias de evento para o Espaço do gerente

Adicione uma categoria de evento. Crie ou atualize configurações de campo para eventos. Você também pode especificar se uma categoria de evento deve ser excluída quando a cobertura do turno para os agentes é calculada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

As seguintes configurações de categoria de evento estão disponíveis por padrão:

- Trabalho
- Reunião
- Treinamento
- Folga
- Pausa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Programando** > **Categorias do evento**.
2. Na lista **Categorias de evento**, clique em **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a categoria de evento.
4. Se você quiser excluir esta categoria de evento do cálculo de cobertura do agente, ative a caixa de seleção **Excluir da cobertura**.
5. Na caixa de diálogo **Configuração do campo de evento**, edite a configuração a seguir, conforme necessário:

Nota:
Você pode remover qualquer propriedade que não se aplique a um tipo de evento.

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
 user; to add any user, set this value to true
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
            {
               "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
               "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
         },
         "edit": {                  //Edit an event type form
            "attendees": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false,
            "allowAllUsers": false
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [
            {
               "fieldLabel": "Select Shift",
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
               "field": "name",
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
         }
      }
```

6. Clique em **Enviar**.

Crie tipos de evento para exibi-los no calendário da equipe

Crie vários eventos da mesma categoria e adicione-os ao calendário da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Programando** > **Configuração de evento**.
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.

Campo de formulário Configuração de evento

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o tipo de evento.
Ordem de prioridade	Prioridade do tipo de evento que você deseja excluir da cobertura. Quanto maior o número, maior será a prioridade. Por exemplo, digamos que você participe de um evento de trabalho durante quatro horas por dia. Você marcou essa janela de tempo como um tempo livre 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.
Ativo	Opção que, quando habilitada, exibe o tipo de evento no calendário.
Categoria	Tipo de evento, por exemplo, reunião, pausa ou folga.

4. Clique em **Enviar**.

Nota:
Depois que um tipo de evento é atribuído a um turno, esse tipo de evento não pode ser excluído.

Como configurar propriedades de adesão e conformidade com a programação

Configure as propriedades de adesão à programação para calcular a adesão e a conformidade de seus agentes e, assim, poder melhorar a eficiência operacional de sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As configurações de limite para adesão e conformidade indicam quantos minutos adiantados ou atrasados um agente pode bater o ponto de entrada ou saída de um turno de trabalho agendado sem ser considerado como não aderente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Cumprimento da programação** > **Configurações**
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de propriedades de adesão à programação

Campo	Descrição
Habilitar adesão à programação	Cálculo e informações sobre a adesão dos agentes aos cronogramas.
Limite para check-in antecipado do turno planejado (em minutos)	Horário que você pode definir para check-in antecipado. Esse horário é o aceitável para que um agente inicie o turno de trabalho antes do horário real do turno. O valor padrão é 60 minutos. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for de 08:00 a 17:00 e o agente marcar 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
	hora em 07:00, o tempo limite permitirá flexibilidade e o agente não será considerado um agente não aderente.
Limite de porcentagem de adesão do resumo de tempo trabalhado	Porcentagem que você pode definir para um limite de adesão. Os agentes que não se qualificam para estar acima do valor limite definido (70%) são considerados agentes não aderentes.
Limite mínimo da porcentagem de conformidade do resumo de tempo trabalhado	Porcentagem de limite mínimo que você pode definir para flexibilidade da 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. O valor padrão é 80%.
Limite máximo da porcentagem de conformidade do resumo de tempo trabalhado	Porcentagem de limite máximo que você pode definir para flexibilidade da 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. O valor padrão é 120%.
Tempo limite padrão para geração do evento de ponto de saída (em minutos)	Tempo limite padrão para gerar um evento de ponto de saída automático se um agente não bater o ponto de saída. O valor padrão é 60 minutos. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for de 08:00 a 17:00 e o agente não conseguir registrar a hora de saída às 17:00, o sistema aguardará 60 minutos como o tempo limite e gerará um evento de hora de saída automática.

3. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Monitore a adesão dos seus agentes à programação

Analise a adesão e a conformidade do resumo de tempo trabalhado

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 personalizá-los para sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use *sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt*ponto de extensão e crie uma implementação para configurar as fórmulas. Você pode criar várias implementações. No entanto, a implementação com o menor número de ordem é executada.

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. Modifique as fórmulas para calcular a adesão à programação e a conformidade no ObAdherencePercentage e. ObterPercentage de conformidade métodos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ScheduleAdherenceExtPtImp = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPtImp.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage = ((plannedTime - timeNotWorked) / (plannedTime + availableNonPlannedTime)) * 100;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage = (totalTimeWorked / plannedTime) * 100;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPtImp'
};
```

6. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Os cálculos de conformidade e adesão à programação são baseados nas fórmulas na implementação.

Pontos de extensão do tipo de evento em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Use pontos de extensão para chamar scripts para categorias de evento, como reunião, folga ou horário de trabalho.

Para ver uma lista de pontos de extensão que você pode usar para Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, navegue até **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**. Na lista Pontos de extensão, abra o ponto de extensão `sn_shift_planning.EventManager`.

Use pontos de extensão com script para integrar personalizações sem alterar os componentes principais no código do aplicativo. 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.

Pontos de extensão para tipos de evento

Nome do ponto de extensão	Descrição
`sn_shift_planning.EventManager`	Implemente este ponto de extensão para personalizar a lógica para as categorias de eventos que você cria.

Você pode usar pontos de extensão para criar eventos, como solicitações de reunião, treinamento e folga. Por exemplo, para implementações de ponto de extensão, consulte as seguintes instâncias de extensão na lista relacionada Implementações:

Scripts de extensão para criar eventos

Categoria	Script de extensão
Reunião	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pausa	`AgentScheduleBreakEventManager`
Treinamento	`AgentScheduleTrainingEventManager`
Folga	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
Trabalho	`AgentScheduleWorkEventManager`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação

Sincronizar calendário da equipe com Microsoft Outlook

Gerentes e agentes podem sincronizar calendários e eventos com Microsoft Outlook.

Como um usuário com função de administrador, você pode habilitar esse recurso instalando Microsoft Spoke do Exchange Online. Consulte Set up .

Nota:
Conceda as seguintes permissões da API do Graph para sincronizar Microsoft Outlook com calendário da equipe.

Permissões da API de gráfico

Permissão	Tipo
Calendars.ReadWrite	Delegado
Calendars.ReadWrite.Shared	Delegado
Calendars.ReadWrite	Aplicação

Após a instalação Microsoft Exchange Online spoke, defina *sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync*propriedade do sistema para `verdadeiro` Na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Adicione os IDs de e-mail que você deseja sincronizar na tabela Usuário [sys_user].

Configurar equipes Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Organize suas equipes em grupos de atribuições e crie relatórios para esses grupos, para que você possa obter visibilidade sobre o desempenho da equipe.

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 casos encerrados tem casos P1, casos P2 como KPIs secundários.

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 seus grupos de KPI a grupos de atribuição, você pode monitorar o desempenho de sua equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_team_perf.team_performance_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, os KPIs associados aos grupos de designação de KPI são planejados para coletar dados diariamente. Os KPIs devem ter o seguinte detalhamento do indicador:

- Grupos de atribuição
- Atribuído 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.

Procedimento

1. Criar um grupo de KPIs.
   a. Navegar até **Workforce Optimization for Customer Service** > **Desempenho da equipe** > **Grupos de KPI**.
   b. Clique em **Nova**.
   c. Em **Nome** Insira um nome para o grupo de KPIs.
   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. Para obter mais informações sobre KPIs e como os agregados são calculados, consulte o vídeo de visão geral na seção Exemplo do Teams.

2. Adicionar KPIs a um grupo de KPIs.
   a. Em **KPIs** lista 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 com um grupo de atribuição primário selecionando o grupo no registro usuário .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Desempenho da equipe** > **Gerentes adicionais**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Grupo de atribuição**, selecione 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.

4. Em **Gerente** selecione um gerente que você deseja adicionar a este grupo de atribuição.
5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Analise as tendências de desempenho de suas equipes.

Configuração do Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

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.

Configure um indicador a ser exibido na guia Visão geral do Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Adicione uma propriedade do sistema para exibir o indicador desejado na guia Visão geral do Coaching no aplicativo Coaching.

Antes de Iniciar

Importante:
Este recurso está disponível com Otimização da força de trabalho Para Espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ative a Otimização da força de trabalho para o espaço configurável do CS .

Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching**. Para obter informações sobre como definir o escopo, consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Substitua o indicador existente por qualquer indicador Performance Analytics que tenha os detalhamentos de Atribuído a e Grupo de atribuição para exibir na guia Visão geral do Coaching no aplicativo Coaching.

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira os seguintes valores de campo.

Campo do formulário Propriedade 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 na guia Visão geral do Coaching e <sys id> é o identificador de registros exclusivo (sys_id) do 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.

Campo	Valor
	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**.
   O indicador configurado substitui o indicador existente na página Introdução no aplicativo Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Configurando a previsão de habilidades em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Colete dados de habilidades com base nas habilidades que os agentes usaram para resolução de caso. Use o aprendizado supervisionado para recomendar essas habilidades para que os agentes resolvam casos em aberto semelhantes. Você também pode encontrar padrões em como as habilidades são usadas para resolução de casos e usar o aprendizado não supervisionado para recomendar habilidades para os agentes.

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 para a aplicação Skill Recommendation.
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. O trabalho então adiciona as habilidades à tabela Habilidade prevista do usuário [sn_sre_user_predicted_skill] e à tabela Habilidade prevista da tarefa [sn_sre_task_predicted_skill].

Nota:
As habilidades recomendadas começará a aparecer quando o número de registros na tabela [sn_sre_task_predicted_skill] exceder o valor definido em [sn_sre.user_predicted_skill_threshold] Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

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).
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 atendimento ao cliente

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 atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Importante:
Este recurso está disponível com Otimização da força de trabalho Para Espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ative a Otimização da força de trabalho para o espaço configurável do CS .

Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching com aprendizado**. Para obter informações sobre como definir o escopo, 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. Na Categoria da lista de UX, clique em **Novo** .
4. Insira os seguintes 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.

Campo do formulário da lista de aprendizado

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.

Campo de formulário Listas de UX

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.

8. Clique em **Enviar**.
9. Clique em **Atualizar**.

Integrar Coaching com aprendizado com sistemas de gestão de aprendizado de terceiros

Conecte sua instância da ServiceNow a sites de aprendizado de terceiros para extrair conteúdo de aprendizado em seu repositório.

Antes de Iniciar

Importante:
Este recurso está disponível com Otimização da força de trabalho Para Espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ative a Otimização da força de trabalho para o espaço configurável do CS .

Função necessária: learning_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aplicativos para integrar sites de aprendizado de terceiros

A ativação do plug-in Coaching com aprendizado (sn_coach_lrn) habilita as seguintes aplicações da ServiceNow Store:

- Estrutura de integrações de Gestão de serviços empresariais
- Spoke do Cornerstone
- Spoke do Pluralsight
- Spoke do Udemy

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 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 Serviços de integração exibida, clique em **Novo** .
   f. No formulário, preencha os campos:

Campo do 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. **Nota:** Este campo é habilitado somente quando um serviço de extração programado é selecionado em **Tipo de serviço** campo.
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 inclui 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 de **Extração agendada** ou **Push sob demanda**.
Política de repetição	Conjunto de configuração para enviar por push um registro se o último push falhar. **Nota:** Este campo aparece somente quando um serviço de push sob demanda é selecionado em **Tipo de serviço** campo.

   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 essa chamada de API com sucesso, você deve fazer os seguintes procedimentos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 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.

4. Após 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 a propriedade *`full_pull`* como **verdadeiro**.

> **Nota:**
> Recomendamos que você atualize periodicamente todo o conteúdo.

- Para sincronizar serviços novos e atualizados, defina a propriedade *`full_pull`* como **false**.

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.

Cursos de aprendizado de terceiros

Conteúdo de terceiros	Serviços novos e atualizados sincronizados
Udemy	○ Cursos ○ Atividade do usuário
Cornerstone	○ Usuários ○ Cursos ○ Atividade 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.

Conteúdo de terceiros	Serviços novos e atualizados sincronizados
Pluralsight	○ Cursos ○ Progresso do curso como porcentagem

O que Fazer Depois

Como adicionar cursos externos ao Coaching com Learning

Origens de integração do conteúdo externo

Quando você integra o Coaching com Learning a sistemas de gerenciamento de aprendizado de terceiros, o registro de origem dos aplicativos Cornerstone OnDemand, Pluralsight e Udemy é criado automaticamente no Estrutura de integrações de 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. • **page_size**: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API do aplicativo Cornerstone OnDemand. • **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os usuários ativos e cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand são extraídos na instância da ServiceNow. Quando definido como **falso**, usuários modificados, transcrições modificadas e cursos atualizados são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para a instância da ServiceNow. • **url_prefix**: prefixo de link direto 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 que a próxima sincronização ocorra Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como 5 e full_pull é 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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	• **Serviço de atribuição de curso**: atribui um curso a um funcionário no aplicativo Cornerstone Ondemand. • **Sincronizar usuários**: mapeia usuários do sistema Cornerstone OnDemand a usuários do sistema ServiceNow usando IDs de e-mail. **Nota:** Se você deseja usar o campo user_id ou user_name para mapear usuários, substitua o **método getCornerstoneUser** no script sn_lc.UserMappingUtil. • **Cursos**: extrai os cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand para a ServiceNow. • **Atividade do usuário**: extrai detalhes da atividade do usuário em cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand na ServiceNow.

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 que são 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 a instância da ServiceNow. Quando definido como **falso**, o progresso atualizado dos cursos de aprendizado é extraído do Pluralsight para a instância da ServiceNow. • **pull_offset_hours**: valor que é considerado para extrair registros modificados. Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como 5 e full_pull é 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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	• **Cursos**: extrai os cursos de aprendizado do Pluralsight para a ServiceNow. • **Progresso do curso**: extrai o progresso dos cursos de aprendizado do Pluralsight para a 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 que são extraídos por meio de uma chamada de API do Udemy para a ServiceNow. • **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os cursos de aprendizado são extraídos do Udemy para a instância da ServiceNow. Quando definido como **falso**, o progresso dos cursos de aprendizado e os cursos de aprendizado atualizados são extraídos do Udemy para a instância da ServiceNow. • **pull_offset_hours**: valor que é considerado para extrair registros modificados. Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como 5 e full_pull é 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 os cursos de aprendizado da Udemy para a ServiceNow. • Extrair atividade do usuário: extrai detalhes da atividade do usuário nos cursos de aprendizado do Udemy para a ServiceNow.

Configurando a previsão de demanda em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Configure os dados que você deseja coletar, modifique os parâmetros de previsão e calibre os ajustes manuais usando Previsão 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.

Configure a coleta de dados para demandas de recursos

Defina os dados que você deseja coletar para casos, interações ou qualquer tabela para prever o número de agentes necessários para suas necessidades de equipe.

Antes de Iniciar

Você deve ter o plug-in MetricBase [com.snc.clotho] habilitado para usar a Previsão de demanda em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. Para mais informações, consulte Como solicitar o produto MetricBase .

Nota:

- Quando você altera os parâmetros de previsão ou a fórmula de conversão de recursos, os novos valores das previsões de recursos não serão refletidos no calendário da equipe até **Prever recursos para o futuro** o trabalho agendado foi executado. Seu administrador pode executar o trabalho agendado sob demanda para exibir as mudanças no calendário da equipe.
- Uma vez que **Coleta de dados históricos** o trabalho é executado para definições de coleta de dados específicas, a coluna **Dados históricos coletados** Na tabela Configurações de previsão [sn_agent_forecast_configuration] está definida como **verdadeiro** . Portanto, a coleta de dados históricos não será executada mesmo se você adicionar dados para as datas anteriores do back-end Os dados históricos são armazenados por 1098 dias para previsões definidas no intervalo diário. Depois de três anos, os dados históricos são limpos e não podem ser salvos.

Função necessária: sn_agent_forecast.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Previsão de demanda**.
2. Defina os dados que você deseja coletar para que os agentes de previsão resolvam casos.
   a. Clique em **Definições de coleta de dados**.

      Consulte a tabela Configuração de previsão Programação para obter a lista de configurações disponíveis por padrão.

   b. Clique em **Nova**.
   c. No formulário, preencha os campos:

Formulário de Configuração de previsão

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a configuração da previsão de coleta.
Tipo	O tipo de definição de coleta de dados está definido como **Coleção** por padrão, coleta dados usando um trabalho agendado.
Tabela	Tabela que é usada para coletar dados. Na lista, escolha uma das seguintes opções: ▪ Para coletar dados para prever casos, selecione **Casos** . ▪ Para coletar dados para prever interações, selecione **Interações**.
Condição	Condições que você pode definir para capturar os dados de que 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.

Campo	Descrição
Campo de data	Dados que você pode adicionar para fazer previsões para o futuro.

d. Clique em **Enviar**.

e. Crie um índice para a tabela que você criou usando o campo de data e as condições que você adicionou à tabela. Para obter informações sobre como criar um índice de tabela, consulte Criar um índice de tabela .

3. Adicione parâmetros a serem definidos na fórmula para calcular a contagem de agentes por hora em um dia.

a. Clique em **Parâmetros de fórmula**.

b. No campo **Nome**, insira um nome para o parâmetro.

c. Siga um destes procedimentos:

- Se você precisar adicionar um valor a ser calculado para a fórmula, em **Valor** , insira o valor.
- Se você quiser usar a API do cartão de pontuação de análise de desempenho ou uma API personalizada, clique em **Avançado,** e adicione o script.

Os parâmetros Tempo médio de trabalho do caso e Tempo médio de trabalho do bate-papo fornecidos por padrão são exemplos de como você pode usar scripts para adicionar os parâmetros. Para obter uma lista de parâmetros fornecidos por padrão, consulte Parâmetros de Previsão na Programação .

d. Clique em **Enviar**.

4. Configure a fórmula de conversão de recursos.

a. Clique em **Fórmula de conversão de recurso**.

b. Clique em **Novo**.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Configuração de previsão

Campo	Instruções
Nome	Nome para a configuração da previsão de recursos.
Tipo	O tipo está definido como **Fórmula de conversão de recursos** .
Fórmula	Fórmula para calcular o número previsto de agentes de que você precisa. Na seção Links relacionados, faça o seguinte: ▪ Clique em **Procurar configuração de previsão**, selecione a configuração de previsão para adicionar a fórmula e clique em **Adicionar**. ▪ Clique no parâmetro Procurar previsão, selecione o parâmetro de previsão a ser adicionado à fórmula e clique em **Adicionar** . **Nota:** **FC** refere-se à Configuração de previsão e **PF** refere-se ao Parâmetro de previsão.

d. Clique em **Enviar**.

5. Associe um grupo de atribuição a uma fórmula de conversão de recursos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode atribuir uma configuração de previsão a vários grupos de atribuição, mas um grupo de atribuição pode ter apenas uma configuração de previsão.

a. Clique em **Configurações de previsão do grupo**.

b. Clique em **Novo** e faça o seguinte:

- Em **Grupo de atribuição** , clique no ícone de pesquisa e selecione o grupo ao qual você deseja associar uma configuração de previsão.
- Em **Configuração de previsão** , clique no ícone de pesquisa e selecione um **Fórmula de conversão de recursos** .

O que Fazer Depois

Execute o trabalho agendado do *`Collect historical data for demand forecast data collection definitions`*. Para obter mais informações, consulte Programar trabalhos para Previsão de demanda .

Tópicos relacionados

Usar Previsão de demanda

Modifique os parâmetros de previsão para visualizar os dados de previsão

Configure e ajuste os parâmetros de previsão para ver como a previsão se comporta quando você varia a duração do período, os períodos de previsão ou o algoritmo. Você pode exibir a previsão modificada na visualização de série temporal em intervalos de 15, 30 e 60 minutos e intervalo diário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_agent_forecast.admin e sn_csm_wfo_workspa.manager

O usuário com essas funções também deve ser um gerente do grupo de atribuição associado à fórmula de conversão de recursos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir as datas de início e término para as quais deseja criar os dados de previsão. A data de início é sempre a data atual. A data de término é calculada com base na duração do período e nos períodos a serem previstos. Os períodos a serem previstos são representados em dias ou horas. Por exemplo, se a duração do período for 1 dia e o período a ser previsto for 30 dias, a data de término será 30 dias, incluindo o dia atual. Para intervalos de 15, 30 e 60 minutos, os gerentes podem gerar previsão de até 28 dias. Para o intervalo diário, os gerentes podem gerar previsão de até 365 dias.

Os resultados da previsão são exibidos com os dados históricos para que o usuário possa comparar os padrões de dados históricos com a previsão. Os dados históricos de 14 dias anteriores à data atual serão exibidos com previsões de intervalos de 15, 30 e 60 minutos. Os dados históricos de quatro semanas até a data anterior serão exibidos com previsões de intervalos diários. Você pode personalizar e configurar dados históricos a serem exibidos usando *`sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_charte`*. *`sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_daily_timeseries_chart`* propriedades do sistema. .

A previsão publicada é refletida no calendário da equipe somente quando **Prever recursos para o futuro** o trabalho foi executado.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.

2. Clique na Programação (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.

3. Clique em **Previsões**.
4. Selecione o modelo de previsão para o qual deseja visualizar os dados da série temporal.
   Você pode visualizar cada um dos parâmetros de previsão que foram criados para o modelo de previsão.
5. Clique na engrenagem (ícone).
6. Clique no sinal de mais (+).
7. Configure o parâmetro de previsão.
   a. Na lista **Unidade de duração do período**, selecione a unidade para a duração do período de previsão.
   b. Em **Duração do período** insira a duração do período a ser previsto.
   c. No campo **Períodos de previsão**, insira o número de temporadas, que é a duração do período, para o qual você deseja fazer a previsão.
   d. Em **Intervalo** , selecione Intervalos de 15, 30 e 60 minutos ou o valor de Intervalo diário do período a ser previsto.
   e. Clique em **Atualizar**.
   A previsão é criada no estado **Rascunho**. A previsão é calculada e exibida no modelo de previsão. Você pode analisar a previsão com os novos parâmetros de previsão antes de publicá-la.
8. Para visualizar uma previsão antes de publicá-la, clique em **Visualizar**.
   a previsão é calculada usando o algoritmo e os parâmetros configurados no parâmetro de previsão. Ao criar um ajuste manual para prever recursos futuros, o Previsão de demanda substitui o ajuste no gráfico de série de tempo.
9. Publique os parâmetros de previsão.
   a. Para publicar um parâmetro de previsão recém-criado, clique em **Salvar** e em **Publicar**.
   b. Para publicar um parâmetro de previsão ativo, clique em **Publicar**.

   Nota:
   Você só pode ter uma previsão no estado **Publicado**, que é usado para calcular os recursos.

   Quando o parâmetro de previsão é publicado:
   - O estado do registro muda para **Publicado**.
   - O trabalho dos **Recursos de previsão para o futuro** executa diariamente e usa os parâmetros de previsão publicados para calcular a previsão do agente. O cálculo usa a fórmula de conversão de recursos para calcular os dados de previsão do ponto atual em diante. Você pode ver os recursos atualizados no calendário da equipe.
   - Quaisquer outros parâmetros de previsão criados seriam não publicados e inativos.

O que Fazer Depois

Criar um ajuste manual para uma previsão

Ajuste as previsões manualmente para aprimorá-las para maior precisão. Crie o ajuste para um período de tempo especificado e analise como ele afeta sua previsão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_agent_forecast.admin e sn_csm_wfo_workspa.manager

O usuário com essas funções também deve ser um gerente do grupo de atribuição associado à fórmula de conversão de recursos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes podem fazer ajustes manuais nas previsões para intervalos de 15, 30 e 60 minutos e intervalos diários. Os gerentes podem gerar previsões com ajustes manuais no intervalo diário e exibir os ajustes em um nível mais granular para esse mesmo período em intervalos de 15, 30 e 60 minutos.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique na Programação (ícone).
3. Clique em **Previsões**.
4. Selecione o modelo de previsão para o qual você deseja fazer um ajuste manual.
5. Clique no botão Ajustes manuais (ícone).
6. Faça um ajuste manual.
   a. Clique no sinal de mais (+).
   b. Preencha os seguintes campos.

Campo de formulário Ajuste manual

Nome do Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o ajuste manual.
Data e hora de Início	Data e hora em que o ajuste manual da previsão deve ser iniciado.
Data e hora de término	Data e hora em que o ajuste manual da previsão deve ser terminar.
Unidade de ajuste	Unidade para o ajuste manual. Valores disponíveis: ▪ Porcentagem - porcentagem do valor de ajuste. Por exemplo, se os dados de previsão mostrarem a contagem de casos e se o valor de ajuste for 15, o ajuste manual mostrará um aumento de 15% na contagem de casos do que os dados de previsão. ▪ Número - contagem do valor de ajuste. Por exemplo, se os dados de previsão mostrarem a contagem de casos e se o valor de ajuste for 15, o ajuste manual mostrará mais 15 casos do que os dados de previsão.
Valor de ajuste	O valor numérico para o qual você deseja ajustar a previsão. O valor é aplicado a cada grupo na tabela Grupos [sys_user_groups]. A visualização do ajuste manual no gráfico de série de tempo exibe os dados dos seus grupos. Por exemplo, suponha que o valor seja 15 e a unidade seja um número. Se você tiver dois grupos para um modelo de previsão e ambos tiverem 2 agentes cada antes de fazer a sobreposição manual, quando você inserir o valor como 15, ele será aplicado a cada um dos dois grupos e o valor total será exibido como 34. Isso é calculado da seguinte forma: ▪ Dois agentes para o grupo A + o valor de ajuste 15 = 17 ▪ Dois agentes para o grupo B + o valor de ajuste 15 = 17 O total é 34.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do Campo	Descrição
	Se você tiver dois grupos para um modelo de previsão e ambos tiverem um volume (por exemplo: Casos/Bate-papos) de 2 antes de fazer a sobreposição manual, quando você inserir o valor como 15, ele será aplicado a cada um dos dois grupos e o valor total será exibido como 34. Isso é calculado da seguinte forma: ▪ Dois casos/bate-papos para o grupo A e o valor de ajuste 15 é 17 ▪ Dois casos/bate-papos para o grupo B e o valor de ajuste 15 é 17 O total é 34.

c. Clique em **Salvar**.
O ajuste manual é criado no estado **Rascunho**. O ajuste manual é calculado e exibido como uma linha verde no modelo de previsão. Você pode analisar ou atualizar a previsão com este ajuste manual antes de publicá-la.

7. Publique o ajuste manual.

a. Clique no ajuste manual salvo que você deseja usar para recursos de previsão.

b. Clique em **Publicar**. O estado muda para **Pronto para publicar**.
Quando o trabalho **Recursos de previsão para o futuro** é executado, ele calcula a previsão, verifica se há ajustes manuais, aplica esses valores, se houver, e os move para o estado **Publicado**.

Nota:

- Quando você cancela a publicação de uma previsão, ela passa para o estado **Rascunho**. Você pode excluir uma previsão que está no estado **Rascunho**.
- Se você quiser encerrar um ajuste manual após o início e antes da data de término, clique em **Encerrar agora**.

A previsão não será mais usada na fórmula de conversão de recursos.

Quando o ajuste manual é publicado:

- O estado do registro muda para **Publicado**.
- Os valores ajustados serão usados na fórmula de conversão de recursos e na previsão de demanda exibida no calendário.
- Quaisquer outras configurações de ajuste manual criadas seriam canceladas e movidas para o estado **Rascunho**.

Migrar para previsão de 15 minutos

Migre para a previsão de demanda de 15 minutos que permite que os gerentes exibam a previsão de pessoal do agente em intervalos de 15 minutos no calendário da equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Começando com Tokyo previsão de 15 minutos é o recurso de previsão padrão. Os clientes existentes podem migrar da previsão de 60 minutos para a previsão de 15 minutos usando o procedimento 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.

Procedimento

1. Defina `sn_agent_forecast.forecast_interval` valor da propriedade do sistema para `15` .
   a. Defina o escopo da aplicação como Previsão do agente usando seletor de aplicações .
   b. Insira `sys_properties.list` no filtro de navegação e depois abra a propriedade `sn_agent_forecast.forecast_interval`.
   c. Em **Valor** campo, insira `15` .
   d. Clique em **Atualizar**.
2. Desative as definições de dados de demonstração existentes.
   a. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho** > **Previsão de demanda** > **Definições de coleta de dados**.
   b. Defina **Ativo** valor de **Casos atribuídos** e. **Interação de bate-papo criada** definições de demonstração para **falso** .
3. Crie novas definições de coleta de dados, parâmetros de fórmula e configuração de previsão de grupo.

   Para obter mais informações, consulte Configure a coleta de dados para demandas de recursos.
4. Execute o. `Collect historical data` trabalho sob demanda para coletar dados históricos no intervalo de 15 minutos.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
   b. Pesquisar `Collect historical data` e selecione-a.
   c. Clique em **Executar Agora**.
5. Execute o. `Forecast resources for future` trabalho agendado para previsão de pessoal que pode ser exibido no calendário da equipe.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
   b. Pesquisar `Forecast resources for future` e selecione-a.
   c. Clique em **Executar Agora**.

Configuração do Agendador de trabalhos em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Personalize um cartão existente do Agendador de trabalhos com base em sua necessidade. Também é possível criar uma configuração de trabalho e um cartão do Agendador de trabalhos do zero e associá-los para que os gerentes possam visualizar os cartões em sua fila de trabalho.

Como personalizar um cartão do Agendador de trabalhos usando o Next Experience Construtor de IU

Personalize os componentes do cartão do Agendador de trabalhos, por exemplo, adicionar um campo extra ou alterar a cor ou a ordem de um campo, para exibi-los na fila Agendador de trabalhos.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

É possível duplicar uma variante de item de trabalho existente, como um incidente, problema e solicitação de mudança e personalizá-la com base em suas necessidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista **Minhas experiências**, selecione **Manager Workspace**.
3. Selecione o ícone Páginas.
4. No menu **Página**, selecione **Agendador de trabalhos**.
5. No painel esquerdo, vá para **Conteúdo** e navegue até **Corpo (flexível)** > **Fila de trabalho (flexível)** > **Barra lateral**.
6. No painel direito, selecione o ícone ( ) na subpágina **Padrão dos cartões de item de trabalho**.
7. No painel esquerdo, selecione **Corpo (flexível)** > **Viewport1**.
8. No painel direito, selecione o ícone ( ) ao lado de um cartão, por exemplo, **Incidente padrão**, que você deseja configurar.
9. Para duplicar a variante selecionada, no painel esquerdo, na seção **Variantes**, passe o mouse sobre a variante que deseja duplicar, selecione o ícone ( ) e selecione **Duplicar**.
10. Passe o mouse sobre a variante que você duplicou, selecione o ícone ( ) e selecione **Editar condições**.
11. No campo **Ordem**, defina a ordem conforme o valor mais baixo para que essa variante seja exibida no espaço de trabalho do gerente.

    Dica:
    Você só pode exibir uma variante para um tipo de item de trabalho.

12. Clique em **Salvar**.
13. Personalize a variante que você criou usando qualquer uma das tarefas ou etapas listadas em Como criar um cartão do Agendador de trabalhos usando o Next Experience Construtor de IU.

Example:

Para configurar isso no cartão do Agendador de trabalhos	Consultar
Adicionar campos	Como criar scripts de página do Agendador de trabalhos e consulte as etapas de Criar o script de página **Transformar workItem em cardProps**.
Adicionar um avatar	Como configurar um componente de avatar do Agendador de trabalhos

Tópicos relacionados

Como criar uma página no Construtor de IU

Como definir uma configuração de trabalho

Crie uma configuração de trabalho para um item de trabalho. Adicione filtros que exibam informações importantes para o gerente analisar. Essa configuração de trabalho determinará como os itens de trabalho serão exibidos no calendário do Agendador de trabalhos no espaço de trabalho do gerente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wfo_work_sched.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** > **Agendador de trabalhos** > **Configurações de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da configuração de trabalho.
Tabela	Tabela para a qual você deseja criar a configuração de trabalho. A tabela de casos está disponível por padrão para criar configurações de trabalho.
Campo de descrição	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para descrever o item de trabalho.
Atribuído ao campo	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para atribuir um agente ao item de trabalho.
Campo grupo de atribuição	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para atribuir um grupo ao item de trabalho.
Campo data de início	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para exibir a data de início do item de trabalho.
Campo de data de término	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para exibir a data de término do item de trabalho.
Cor padrão	A cor preferencial para exibir o cartão do item de trabalho no espaço de trabalho do gerente.
Rota do aplicativo de UX	A rota em que o layout do cartão é definido para esse tipo de item de trabalho. A rota é exibida no Construtor de IU na lista de experiências. Essa rota do aplicativo de UX determina o layout do cartão do item de trabalho. Por padrão, ele é definido como **Cartão padrão** e exibe os seguintes campos: ○ Campo de descrição ○ Atribuído ao campo ○ Campo grupo de atribuição ○ Campo data de início ○ Campo de data de término Se você precisar de campos adicionais, adicione-os no campo **Campos extras**. Para obter informações sobre como definir um layout de cartão, consulte Como criar um cartão do Agendador de trabalhos usando o Construtor de IU .
Ordem	A ordem de exibição do item de trabalho.
Campos extras	**Importante:** Se você precisar incluir campos adicionais na tabela selecionada que deseja exibir no cartão de item de trabalho no espaço de trabalho do gerente, adicione-os nesse 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
Regra de correspondência	Selecione uma regra de correspondência para a configuração de trabalho.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Enviar**.
5. Crie um filtro de configuração de trabalho.
   a. Na lista relacionada **Filtros de configuração de trabalho**, clique em **Novo**.
   b. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para o filtro.
   c. Clique com o botão direito e salve o formulário para adicionar a tabela selecionada.
   d. Adicione as condições desejadas para o filtro de configuração de trabalho.
   Para obter informações sobre como adicionar condições, consulte Construtor de condições .
   e. Selecione **Atualizar**.

Como criar um cartão do Agendador de trabalhos usando o Next Experience Construtor de IU

Crie um cartão do Agendador de trabalhos e adicione os componentes que você deseja exibir com base em suas necessidades na aplicação Agendador de trabalhos no espaço de trabalho do gerente.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista **Minhas experiências**, selecione **Manager Workspace**.
3. Selecione o ícone Páginas.
4. No menu **Página**, selecione **Agendador de trabalhos**.
5. No painel esquerdo, vá para **Conteúdo** e navegue até **Corpo (flexível)** > **Fila de trabalho (flexível)** > **Barra lateral**.
6. No painel direito, selecione o ícone ( ) na subpágina **Padrão dos cartões de item de trabalho**.
7. No painel esquerdo, selecione **Corpo (flexível)** > **Viewport1**.
8. No painel direito, selecione **+Adicionar** e insira um nome para o cartão.
   O campo **Caminho** será preenchido automaticamente.
9. Selecione **Criar**.
   Um novo cartão será criado.

Importante:
Depois de criar o cartão do Agendador de trabalhos, você deve selecionar o nome desse cartão no campo **Rota do aplicativo de UX** na configuração de trabalho que você criou. Para obter informações sobre como definir uma configuração de trabalho, consulte Como definir uma 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.

10. Selecione **Concluído**.
    Siga as etapas indicadas nos tópicos abaixo, na sequência informada, para personalizar o Agendador de trabalhos.

Tópicos relacionados

Como criar uma página no Construtor de IU

Como criar um parâmetro de estado do cliente para o Agendador de trabalhos

Inclua valores personalizados de parâmetro de estado do cliente para adicionar propriedades aos componentes do cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Selecione o ícone de Estado do cliente ( ).
2. Na seção Parâmetros de estado do cliente, clique em **+Adicionar**.
3. Crie um parâmetro de estado do cliente.
   a. No campo **Nome**, insira `cardProps`.
   b. No menu **Tipo**, selecione `JSON`.
   c. No campo **Valor inicial**, selecione **Editar**.
   d. Na tela pop-up **Valor inicial**, insira o seguinte código:

```
{
   "tagline": {},
   "heading": {},
   "dropdowns": [],
   "content": [],
   "assignedTo": null,
   "aria": {}
 }
```

   e. Selecione **Aplicar**.

Esta é uma demonstração de como criar os parâmetros de estado do cliente. Como criar parâmetros de estado do cliente

O que Fazer Depois

Como criar scripts de página do Agendador de trabalhos

Tópicos relacionados

Como criar e vincular um parâmetro de estado do cliente a um componente

Como criar scripts de página do Agendador de trabalhos

Adicione scripts de página personalizados ao Agendador de trabalhos para que você possa atualizar o estado do cliente por meio de eventos ou atualizar o objeto transform workItem para propriedades.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_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

Adicione os scripts de página *Handle card clicked* e *Handle card action clicked* para manipular os eventos que são gerados ao clicar no cartão e suas ações.

Adicione o script de página *Transform workItem to cardProps* para transformar o objeto *workItem* da fila de trabalho em propriedades para os componentes do cartão.

Nota:
Se você personalizou um cartão do Agendador de trabalhos , siga as etapas abaixo para adicionar scripts de cliente.

Procedimento

1. Selecione o ícone Client scripts ( ).
2. Crie o script de página *Handle card clicked*.
   a. Na seção **Scripts de página**, clique em **+Adicionar**.
   b. No campo **Nome do script**, insira *Handle card clicked*.
   c. Na seção **Inclusões de script**, adicione o seguinte script:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  api.emit('CARD_CLICKED', {workItem});
}
```

3. Crie o script de página *Handle card action clicked*.
   a. Na seção **Scripts de página**, clique em **+Adicionar**.
   b. No campo **Nome do script**, insira *Handle card action clicked*.
   c. Na seção **Inclusões de script**, adicione o seguinte script:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  const {action: actionItem} = event.payload;
  api.emit('CARD_ACTION_CLICKED', {workItem, actionItem});
}
```

4. Crie o script de página **Transform workItem to cardProps** e anexe o script include *WorkSchedulerUIBCardUtils*.
   a. Na seção **Scripts de página**, clique em **+Adicionar**.
   b. No campo **Nome do script**, insira *Transform workItem to cardProp*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 editor de scripts, adicione o seguinte script:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
async function handler({api, event, helpers, imports}) {
   const {workItem} = api.context.props;
   const {mappingFields, recordFields} = workItem;
   const cardUtils = imports['sn_wfo_work_sched.WorkSchedulerUIBCardUtils']();
   const fallbackValueLabel = await helpers.translate('<not defined>');
   const dropdownItems = workItem.tableMetadata.canDelete
      ? [{id: 'delete', label: await helpers.translate('Delete')}]
      : [];
   // Fields for getContent() and getAria()
   const contentFields = [{
      name: 'assigned_to',
      label: await helpers.translate('Assigned to')
   },
   {
      name: 'assignment_group',
      label: await helpers.translate('Assignment group')
   },
   {
      name: 'start_date',
      label: await helpers.translate('Start date')
   },
   {
      name: 'end_date',
      label: await helpers.translate('End date')
   }];
   // Create cardProps
   const cardProps = {};
   cardProps.tagline = {
      label: workItem.recordFields._row_data.displayValue || null
   };
   cardProps.heading = {
      label: mappingFields.description ? mappingFields.description.displayValue :
fallbackValueLabel
   };
   cardProps.dropdowns = dropdownItems.length > 0
      ? [{id: 'dropdown1', items: dropdownItems, icon: 'ellipsis-v-outline'}]
      : [];
   cardProps.content = await cardUtils.getContent(helpers, contentFields, workItem, null,
null, true);
   cardProps.aria = await cardUtils.getAria(helpers, contentFields, workItem, null, true);
   cardProps.assignedTo = mappingFields.assigned_to ?
mappingFields.assigned_to.displayValue : null;
   api.setState('cardProps', cardProps);
}
```

Para personalizar a exibição dos campos, consulte https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/utah/now-components/now-label-value-stacked/overview .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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**.

Esta é uma demonstração de como criar scripts de página do Agendador de trabalhos. Como criar scripts de página

O que Fazer Depois

Como definir a propriedade workItem na configuração de página do Agendador de trabalhos

Tópicos relacionados

Como definir e vincular client scripts aos componentes

Como definir a propriedade workItem na configuração de páginas do Agendador de trabalhos

Adicione a propriedade `workItem` à configuração de páginas do Agendador de trabalhos para receber o objeto `workItem` fornecido pela fila de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Na seção **Configuração de páginas**, selecione a guia **Configuração**.
2. Na seção **Propriedades**, selecione **Editar**.
3. Na janela pop-up **Editar propriedades**, selecione **+Adicionar**.
4. No campo **Nome da propriedade**, insira `workItem`.
5. No menu **Tipo**, selecione `JSON`.
6. Selecione **Adicionar**.
7. Selecione **Salvar**.
   A propriedade `workItem` será criada.
8. Passe o mouse sobre a propriedade `workItem` e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos ( ).
9. No campo `workItem`, digite `@state.workItem`.
10. Clique em **Salvar**.

Esta é uma demonstração de como definir a propriedade workItem na configuração de páginas do Agendador de trabalhos. Como definir a propriedade do item de trabalho na configuração de páginas do Agendador de trabalhos

O que Fazer Depois

Como definir mapeamentos de evento do Agendador de trabalhos

Como definir mapeamentos de evento do Agendador de trabalhos

Adicione os mapeamentos de evento necessários para as interações de cartão e para a transformação de propriedades do cartão às configurações de páginas do Agendador de trabalhos.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_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. Na seção **Configuração de páginas**, selecione a guia **Eventos**.
2. Anexe `Transform workItem to cardProps` ao evento **Página pronta**.
   a. No menu **Página pronta**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.
   b. Na tela pop-up, acesse a seção Scripts e selecione `Transform workItem to cardProps`.
   c. Selecione **Adicionar**.
3. Anexe `Transform workItem to cardProps` ao evento **Página pronta**.
   a. No menu **Página pronta**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.
   b. Na tela pop-up, acesse a seção Scripts e selecione `Transform workItem to cardProps`.
   c. Selecione **Adicionar**.
4. Anexe `Transform workItem to cardProps` ao evento **Propriedade da página alterada**.
   a. No menu **Propriedade da página alterada**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.
   b. Na tela pop-up, acesse a seção Scripts e selecione `Transform workItem to cardProps`.
   c. Selecione **Adicionar**.
5. Anexe os eventos `CARD_CLICKED` e `CARD_CLICKED (Work item cards)`.
   A tela pop-up **Criar um evento** será exibida.

   Esta é uma demonstração de como definir os mapeamentos de evento do Agendador de trabalhos. Como definir mapeamentos de evento do Agendador de trabalhos

O que Fazer Depois

Como configurar componentes de contêiner do Agendador de trabalhos

Tópicos relacionados

Eventos do Construtor de IU

Como configurar componentes de contêiner do Agendador de trabalhos

Apresente informações em um formato intuitivo usando o componente Contêiner de base do cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações sobre o Contêiner base do cartão, consulte Componentes No site do Horizon Design System.

Procedimento

1. Na seção **Conteúdo**, selecione **+Adicionar componente**.
2. Na tela pop-up **Componentes**, selecione **Contêiner de base do cartão**.
3. Na guia **Configuração**, defina as propriedades de interação e aria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 menu **Interação**, selecione `Click`.
- Na seção Acessibilidade, selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos
- Na lista **Propriedades ARIA**, selecione `@state.cardProps.aria`.

4. Selecione a guia **Eventos**.
5. No menu **Cartão clicado**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.
   A tela pop-up de visualização do manipulador de eventos será exibida.
6. Na seção **Scripts**, selecione `Handle card clicked`.
7. Selecione **Adicionar**.
8. Selecione **Salvar**.

Esta é uma demonstração de como configurar os componentes de contêiner no Agendador de trabalhos. Como configurar componentes de contêiner do Agendador de trabalhos

O que Fazer Depois

Como configurar um componente de título de cartão do Agendador de trabalhos

Como configurar um componente de título de cartão do Agendador de trabalhos

Personalize o componente de título do Agendador de trabalhos para exibir o título com base em suas necessidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações sobre o Cabeçalho-base do cartão, consulte Componentes No site do Horizon Design System.

Procedimento

1. Na seção **Conteúdo**, selecione **+Adicionar componente**.
2. Na tela pop-up **Componentes**, selecione **Cabeçalho de base do cartão**.
   O contêiner selecionado será exibido no painel direito.
3. Configure o componente de cabeçalho.
   a. Na guia **Configuração**, passe o mouse sobre a seção **Menus suspensos** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos .
   b. Em **Menus suspensos**, selecione `@state.cardProps.dropdowns`.
   c. Passe o mouse sobre a seção **Título** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos .
   d. No menu **Título**, selecione `@state.cardProps.heading`.
   e. Passe o mouse sobre a seção **Slogan** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos .
4. Adicione **Manipular ação de cartão clicada** ao evento **Ação de cabeçalho do cartão clicada**.
   a. Selecione a guia **Eventos**.
   b. Na seção **Ação do cabeçalho do cartão clicada**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.
   c. No menu **Slogan**, selecione `@state.cardProps.tagline`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na tela pop-up **Visualização do manipulador de eventos**, na seção **Scripts**, selecione **Manipular ação de cartão clicada**.

e. Clique em **Adicionar**.

5. Clique em **Salvar**.

Esta é uma demonstração de como configurar um título de cartão do Agendador de trabalhos. Como configurar um componente de título de cartão do Agendador de trabalhos

O que Fazer Depois

Como configurar um componente de tipo de exibição de um cartão do Agendador de trabalhos

Como configurar um componente de tipo de exibição de um cartão do Agendador de trabalhos

Adicione os campos do item de trabalho de exibição `Label value stacked` no cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Em **Conteúdo** , navegue até **Corpo (flexível)** > **Contêiner-base do cartão (flexível)** > **Cabeçalho de base do cartão**.
2. Clique com o botão direito em **Cabeçalho de base do cartão** e selecione **Adicionar componente após**.
3. Na tela pop-up, selecione o componente **Valor de rótulo empilhado**.
4. No painel esquerdo, selecione **Valor de rótulo empilhado**.
5. No painel direito, selecione a guia **Configuração** e defina o tamanho, o alinhamento e os itens.
   a. No menu Alinhamento, selecione `Horizontal-equal`.
   b. No menu Tamanho, selecione **Pequeno**.
   c. Passe o mouse sobre **Itens** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos .
   d. No menu **Itens**, insira `@state.cardProps.content`.
   e. No campo **Largura mínima do item**, insira `75 px`.
   f. Habilite as opções **Quebra automática de texto** e **Truncado**.
   g. Clique em **Salvar**.

Esta é uma demonstração de como configurar um componente de tipo de exibição de um cartão do Agendador de trabalhos. Como configurar um componente de tipo de exibição de um cartão do Agendador de trabalhos

O que Fazer Depois

Como configurar um componente de avatar do Agendador de trabalhos

Tópicos relacionados

Gerenciar o estilo visual das experiências do Construtor de IU

Como configurar um componente de avatar do Agendador de trabalhos

Use o componente `Container` para adicionar um avatar e o nome de usuário do responsável pelo item 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Em **Conteúdo** , navegue até **Corpo (flexível)** > **Contêiner-base do cartão (flexível)** > **Cabeçalho de base do cartão**.
2. Clique com o botão direito em **Cabeçalho de base do cartão** e selecione **Adicionar componente após**.
3. Na tela pop-up, selecione o componente **Valor de rótulo empilhado**.
4. No painel esquerdo, clique com o botão direito em **Valor de rótulo empilhado** e selecione **Adicionar componente após**.
5. Configure o componente.

   a. Na tela pop-up **Componentes**, selecione **Contêiner**.

   b. Na guia **Configuração**, siga estas etapas:

      i. Selecione o ícone Editar visibilidade do componente ( ).

      ii. Passe o mouse sobre o campo **Ocultar componente** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos .

      iii. No campo **Ocultar componente**, insira `!@state.cardProps.assignedTo`

      iv. No menu **Direção**, selecione **Linha**.

      v. Na guia **Estilos**, no campo **Alinhar itens**, selecione o ícone central.

      vi. Selecione **Save** (Salvar).

6. Para adicionar o componente Avatar, selecione **Contêiner (flexível)** > **Adicionar componente**.
7. Selecione **+Adicionar componente**
   A tela pop-up Componentes será exibida.

Esta é uma demonstração de como configurar um componente de avatar para Agendador de trabalhos Como configurar um componente de avatar do Agendador de trabalhos

Como associar um cartão do Agendador de trabalhos à configuração de trabalho

Associe o cartão do Agendador de trabalhos que você criou à configuração de trabalho para exibir o cartão na barra lateral do Agendador de trabalhos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendador de trabalhos** > **Configuração do trabalho**.
2. Selecione a configuração de trabalho que você deseja associar ao cartão do agendador de trabalhos.
3. No campo **Rota do aplicativo de UX**, selecione o nome do cartão do Agendador de trabalhos.
4. Selecione **Atualizar**.
   O cartão de configuração de trabalho será exibido no Agendador de trabalhos do espaço de trabalho 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.

Para obter informações sobre como definir uma configuração de trabalho, consulte Como definir uma configuração de trabalho.

Para obter informações sobre como criar o cartão do Agendador de trabalhos, consulte Como criar um cartão do Agendador de trabalhos usando o Construtor de IU.

Como criar pontos de extensão do Agendador de trabalhos

Crie pontos de extensão para personalizar sua implementação no Agendador de trabalhos. Por exemplo, se você quiser que os membros da equipe trabalhem em uma tarefa no local, você pode configurar o local dos membros da sua equipe para os itens de trabalho atribuídos a eles para que eles possam acessar as tarefas rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Você deve definir o escopo do aplicativo como Agendador de trabalhos (sn_wfo_work_sched).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O ponto de extensão `WorkItemSkillsRecommendationManager` está disponível por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Abra o ponto de extensão `sn_wfo_work_sched.WorkItemRecommendationManager`.
3. Na seção Links relacionados, selecione **Criar implementação**.
4. Defina as funções com base em suas necessidades para personalizar sua implementação.

Como usar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Aprimore a qualidade e a eficiência de suas equipes usando recursos de gestão de canais, programação inteligente, estrutura de equipe e pontuações únicas de atualização em tempo real. Monitore conversas de bate-papo e ajude os agentes em casos. Avalie a qualidade das tarefas concluídas, recomende habilidades para os agentes e treine-os para lidar com lacunas de habilidades.

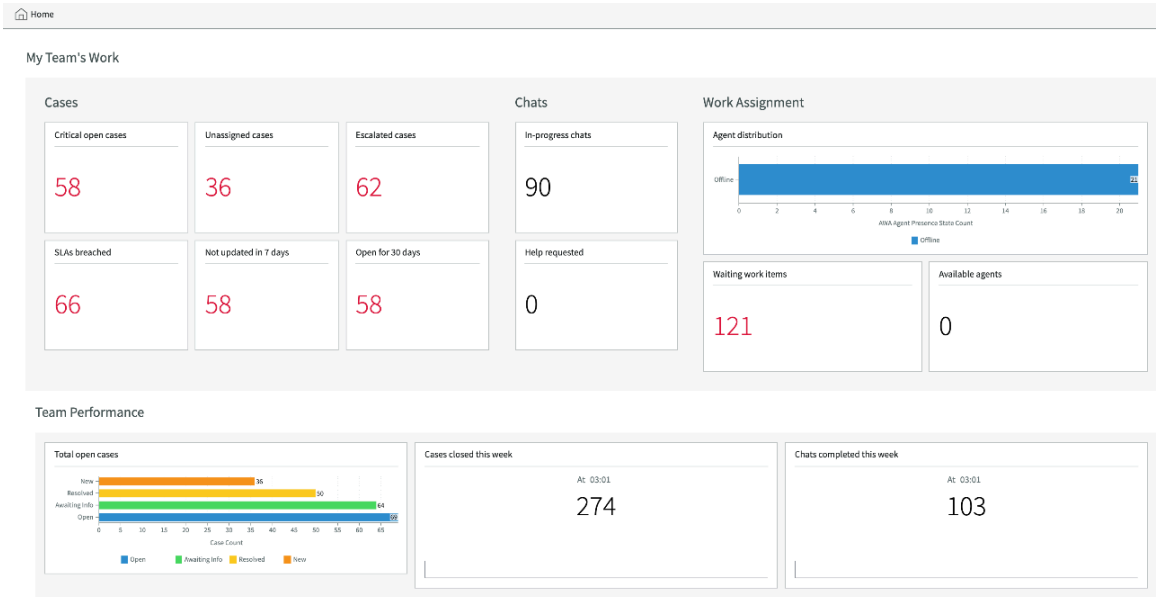
Legado Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente página principal do espaço do gerente

Monitore o trabalho de suas equipes e o desempenho organizacional usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia inicial



Usuário final e funções

Objetivos e funções do usuário

Usuário final e objetivo	Função necessária
Como gerente de espaço de trabalho, você pode: • Analise os casos em que sua equipe está trabalhando no momento ou casos que ainda não foram atribuídos. • Monitore casos com ANS que foram violados, escalados ou que não estavam abertos há 30 dias. • Rastreie o trabalho, os bate-papos e as atribuições de trabalho da equipe para analisar o desempenho de toda a sua organização.	sn_mgr_workspace.manager

Caso de uso

Monitore o trabalho do seu agente ao começar o dia, exiba relatórios que precisam de sua atenção e navegue até os casos nos quais você deseja agir.

Indicadores

Casos encerrados

Número de casos encerrados.

Bate-papos concluídos

Número de bate-papos concluídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhamentos

Grupo de atribuição.

Visualizações de dados

KPIs da guia Página inicial

Título	Tipo	Descrição
Casos em aberto por estado	Pontuação única	Número de casos em aberto com base no estado, como novo, em espera, em fila, trabalho em andamento e aceitação pendente.
Casos críticos em aberto	Pontuação única	Casos de prioridade máxima.
Casos não atribuídos	Pontuação única	Casos não atribuídos a agentes.
Casos escalados	Pontuação única	Casos escalados para outros agentes.
ANS violado	Pontuação única	Casos que violaram o acordo de nível de serviço da sua empresa.
Casos em aberto não atualizados por 7 dias	Pontuação única	Casos que não são atualizados nos últimos 7 dias.
Casos em aberto com mais de 30 dias	Pontuação única	Casos que estão no estado Aberto nos últimos 30 dias.
Bate-papos em andamento	Pontuação única	Número de bate-papos em andamento com agentes
Interações solicitadas de ajuda	Pontuação única	Número de itens de trabalho que solicitaram ajuda do gerente
Distribuição de agente por estado de presença	Barra horizontal	Status atual dos agentes distribuídos em atribuições de trabalho (Disponível, Almoço e Off-line).
Aguardando itens de trabalho	Pontuação única	Número de itens de trabalho no estado Aguardando.
Agentes disponíveis	Pontuação única	Número de agentes disponíveis.
Total de casos em aberto	Barra horizontal	Número de casos categorizados por estado, como novos, resolvidos, aguardando informações e casos em aberto.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente página principal do espaço do gerente

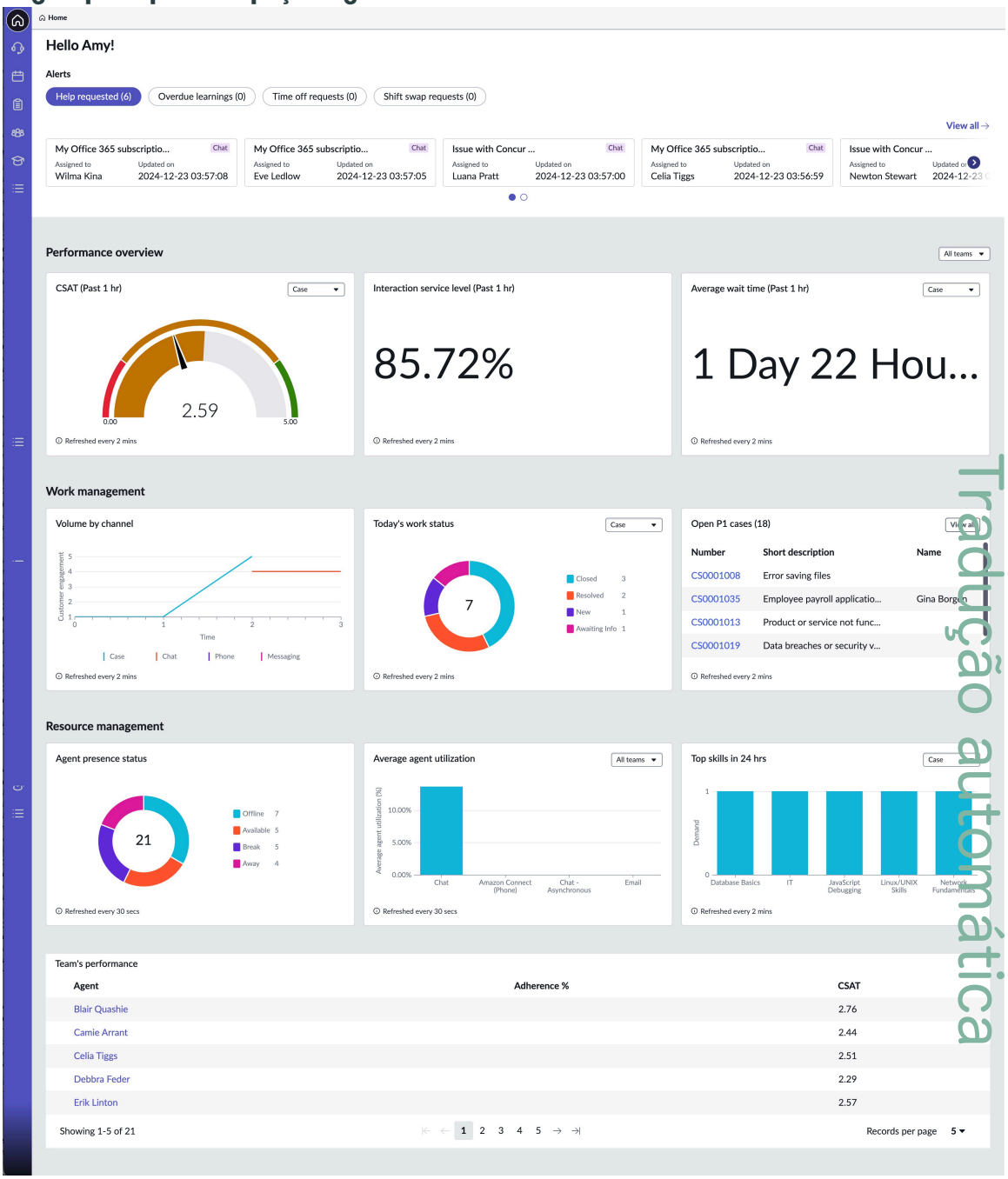
Monitore o trabalho de suas equipes e o desempenho organizacional usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia inicial

Página principal do Espaço do gerente



Tradução automática

Usuário final e funções

Objetivos e funções do usuário

Usuário final e objetivo	Função necessária
Como gerente de espaço de trabalho, você pode:	sn_mgr_workspace.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.

Objetivos e funções do usuário

Usuário final e objetivo	Função necessária
• Agir sobre alertas que solicitam ajuda, tarefas de treinamento atrasadas e solicitações de folga da equipe. • Revise as métricas de satisfação do cliente (CSAT) para avaliar o desempenho da sua equipe. • Monitore casos em andamento e volumes de interação para verificar o acompanhamento de andamento eficaz. • Avalie a disponibilidade, a produtividade e as principais habilidades dos agentes para otimizar a alocação de recursos e oferecer suporte ao treinamento direcionado.	

Caso de uso

Monitore o trabalho do seu agente no início do dia, aja em alertas urgentes, avalie as principais áreas de desempenho, revise as tarefas em andamento e avalie o desempenho de cada agente.

Visualizações de dados

KPIs da guia Página inicial

Título	Tipo	Descrição
Ajuda solicitada	Cartão de alerta	Notificações para assistência necessária.
Aprendizados atrasados	Cartão de alerta	Itens de treinamento atrasados.
Solicitações de licença	Cartão de alerta	Solicitações de agentes para folga.
Solicitações de troca de turno	Cartão de alerta	Solicitações de troca de turno por agentes.
CSAT (últimas 1 horas)	Medidor	Pontuação de satisfação do cliente.
Nível de serviço de interação (últimas 1 horas)	Pontuação única	Adesão ao tempo de resposta da meta.
Tempo médio de espera (últimas 1 horas)	Pontuação única	Duração média que os clientes esperam por uma resposta.
Volume por canal	Linha	Análise da carga de trabalho em diferentes canais de comunicação.
Status do trabalho de hoje	Donut	Status atual das tarefas e responsabilidades.
Casos P1 em aberto	Lista de tabela	Lista de casos de alta prioridade que exigem atenção imediata.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

KPIs da guia Página inicial

Título	Tipo	Descrição
Status de presença do agente	Donut	Disponibilidade atual de agentes.
Utilização média do agente	Barra	Com que eficácia o tempo dos agentes está sendo usado.
Principais habilidades em 24 horas	Barra	Destaques das habilidades do agente em demanda.
Desempenho da equipe	Lista de apresentação	Avaliação da eficácia do agente individual usando métricas-chave, como adesão e CSAT.

Gestão de canais em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Use a Gestão de canais para acompanhar o desempenho em tempo real do trabalho realizado pelos membros da sua equipe por meio de exibições de canais e filas. Você também pode detalhar casos e bate-papos específicos e colaborar com os membros da sua equipe para alcançar melhores resultados.

Usando a Gestão de canais em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Encaminhe itens de trabalho para grupos atribuídos usando canais. Use o roteamento baseado em habilidades para garantir que o trabalho certo vá para o agente certo. Analise o desempenho em tempo real enquanto sua equipe está trabalhando ativamente nas tarefas em todos os canais. Ao ver escalações, você pode ajudar os agentes a resolver problemas sem que o solicitante saiba.

Monitore o trabalho contínuo e acompanhe o desempenho dos agentes das equipes de subordinação direta e das equipes que você gerencia adicionalmente. Os itens de trabalho são alocados a agentes qualificados usando filas de item de trabalho, condições de roteamento e critérios de atribuição definidos por você.

Revise o desempenho em tempo real conforme sua equipe está trabalhando ativamente em tarefas em todos os canais nas seções a seguir.

- . **Visão geral** A seção exibe os principais indicadores de desempenho (KPIs) mais importantes para cada um dos canais de serviço na forma de cartões. Os KPIs aparecem de acordo com a ordem de configuração em canais de serviço . As pontuações de KPI são informações em tempo real e atualizadas automaticamente em um intervalo regular de 5 segundos ou conforme configurado em `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` propriedade do sistema . Além disso, os cartões do canal de serviço são atualizados automaticamente em 2 minutos, conforme configurado em `sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds` propriedade do sistema Ou você pode atualizar manualmente clicando em Atualizar (ícone).
- **Grupo de atribuição** refina relatórios em todas as páginas de canais e filas de acordo com os grupos selecionados. Filtro interativo Com base na configuração do grupo de atribuição, você pode selecionar o grupo de atribuição no qual deseja refinar os dados diretamente no painel. Você pode desabilitar **Grupo de atribuição** filtro interativo usando `sn_channel_mgmt.filter_config.enable` propriedade do sistema .
- . **Trabalho em fila** exibe as interações de trabalho ativas que estão sendo feitas em cada canal de serviço e filas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- . **Todas as filas** exibe a lista de itens de trabalho do roteamento baseado em fila. Você pode detalhar filas específicas e ver as interações ativas, os itens de trabalho e os agentes. Rastreie o desempenho em tempo real de suas equipes usando relatórios de principais indicadores de desempenho em canais de serviço e filas. Responda às solicitações de suporte recebidas alterando as filas de acordo com as prioridades.
- . **Todos os agentes** exibe o trabalho contínuo, os status de presença, os canais, a carga de trabalho e a capacidade em aberto dos seus agentes. Você pode detalhar agentes específicos para exibir o perfil do agente, as tarefas em andamento, o histórico do estado de presença e substituir a capacidade do canal.

Nota:

- Todas as listas exibem as informações em tempo real e são atualizadas automaticamente em um intervalo regular de 30 segundos ou conforme definido em *sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds* propriedade do sistema . Você também pode atualizar os cartões do canal de serviço manualmente clicando em Atualizar (ícone).
- . **Todas as filas** e. **Todos os agentes** as listas oferecem um mecanismo de classificação e filtragem padrão que permite exibir os registros dos campos selecionados com base em uma ordem de classificação padrão. Clique em um título de coluna para alternar entre ordem crescente e decrescente. A ordem de classificação muda para a configuração padrão conforme você sai da página. O administrador pode personalizar a ordem de classificação padrão criando uma implementação usando os pontos de extensão. Para obter mais informações, consulte Use pontos de extensão para configurar a ordem de classificação .
- Você também receberá uma notificação por e-mail do resumo de trabalho de seus agentes no final de cada dia, se for um relatório programado está configurado.

Ajude os agentes ingressando em suas conversas de bate-papo com os usuários finais

Ajude os agentes em tempo real ao ingressar na conversa de bate-papo e colabore em qualquer registro ao se conectar com as pessoas certas instantaneamente para obter uma resolução mais rápida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exiba as interações de bate-papo de trabalho em andamento eveja se algum dos agentes definiu **Ajuda solicitada** sinalize como **Sim** . Em seguida, você pode abrir o registro de interação e exibir todas as mensagens trocadas entre o usuário final e o agente, obter o contexto e optar por ingressar na conversaenviando mensagens privadas ou ingressando na conversa em público.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Siga um destes procedimentos:
   - Clique em **Ajuda solicitada** pontuação do indicador na página principal.
   - Clique no ícone Canais ( ), selecione uma fila e clique em **Interações ativas** guia.
   - Em **Listas** , clique em **Monitoramento de Conversa** > **Ajuda solicitada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 no registro de interação para o qual você deseja ingressar na conversa.
4. Clique em **Ingressar na conversa** para iniciar uma interação com o agente ou clique em **Enviar mensagem privada** para enviar uma mensagem privada somente para o agente.

Resultado
Uma conversa de bate-papo é estabelecida.

Rastreie e analise a integridade da fila

Monitore a carga de trabalho dos seus agentes e o status dos itens de trabalho em cada canal de serviço e fila para que você possa ter uma ideia da eficiência com que o trabalho está se movendo pela fila e para seus agentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Rastreie o desempenho em tempo real de cada fila em seus canais de serviço. Você pode detalhar filas específicas para ver os relatórios em tempo real, os itens de trabalho em espera, os agentes disponíveis e o status do trabalho em andamento. Essas informações podem dar uma ideia da eficiência com que o trabalho passa pela fila e para seus agentes. Com essas informações, você pode determinar quais filas estão indo bem e quais filas podem usar mais alguns agentes a bordo. Por exemplo, se você vir muitos agentes e não muito trabalho, poderá recomendar habilidades para seus agentes para outras filas.

Nota:

- Os registros na lista aparecem com base na ordem de classificação padrão da coluna. Clique em um título de coluna para alternar entre ordem crescente e decrescente. A ordem de classificação muda para a configuração padrão conforme você sai da página. Por exemplo, o. **Agentes disponíveis** por padrão, a coluna está em ordem de classificação decrescente. O administrador pode alterá-lo para ordem crescente criando uma implementação usando `sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint`ponto de extensão. Para obter mais informações, consulte Use pontos de extensão para configurar a ordem de classificação .
- Os registros na lista são atualizados em um intervalo regular de 30 segundos. O administrador pode mudar o intervalo usando `sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds` propriedade .

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Canais (ícone).
3. Clique em **Todas as filas** guia.

Registros para rastrear a carga de trabalho e o status dos agentes

Campo	Descrição
Nome	Nome da fila que foi usado para atribuir e rotear o trabalho para o agente. Clique para exibir os itens de trabalho e os agentes associados à fila.
Canal de serviço	Nome do canal de serviço para o qual a fila é categorizada. Clique para exibir os itens de trabalho e os agentes associados ao canal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Aguardando itens de trabalho	Número de itens de trabalho aguardando na fila.
Tempo médio de espera	Tempo médio que os itens de trabalho estão aguardando um agente.
Agentes disponíveis	Número de agentes disponíveis.
Agentes não disponíveis	Número de agentes não disponíveis.
Itens de trabalho atribuídos hoje	Número de itens de trabalho atribuídos em um dia específico.
Itens de trabalho cancelados hoje	Número de itens de trabalho que foram cancelados em um dia específico.
Média de utilização do agente	Carga de trabalho/capacidade do agente em porcentagem. A porcentagem é calculada a partir de **Capacidade total** e. **Capacidade total em uso** .
Nível de serviço	Número de itens de trabalho que foram aceitos mais rápido do que o Tempo de espera de destino da fila.

Alocar itens de trabalho manualmente para os agentes

Aloque itens de trabalho pendentes para que os agentes concluam o trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Certifique-se de que o agente tenha as habilidades, a disponibilidade e o acesso relevantes a pelo menos uma fila no canal de serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens de trabalho ativos permanecem na fila e estão com alocação manual pendente por um dos seguintes motivos:

- O agente já atingiu a capacidade máxima.
- Os agentes disponíveis não aceitaram os itens de trabalho alocados.
- Agentes com as habilidades necessárias não estão disponíveis.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Canais (ícone).
3. Selecione o item de trabalho usando uma das ações a seguir.
   A lista de agentes disponíveis aparece com detalhes como estado de presença, disponibilidade, capacidade, grupos de atribuição (grupos comuns entre gerente e agentes) e habilidades correspondentes.

   Nota:
   As horas de disponibilidade são os tempos atuais do turno de um agente, excluindo o tempo de pausa. No entanto, se o turno não tiver iniciado, as horas disponíveis do próximo turno serão exibidas.

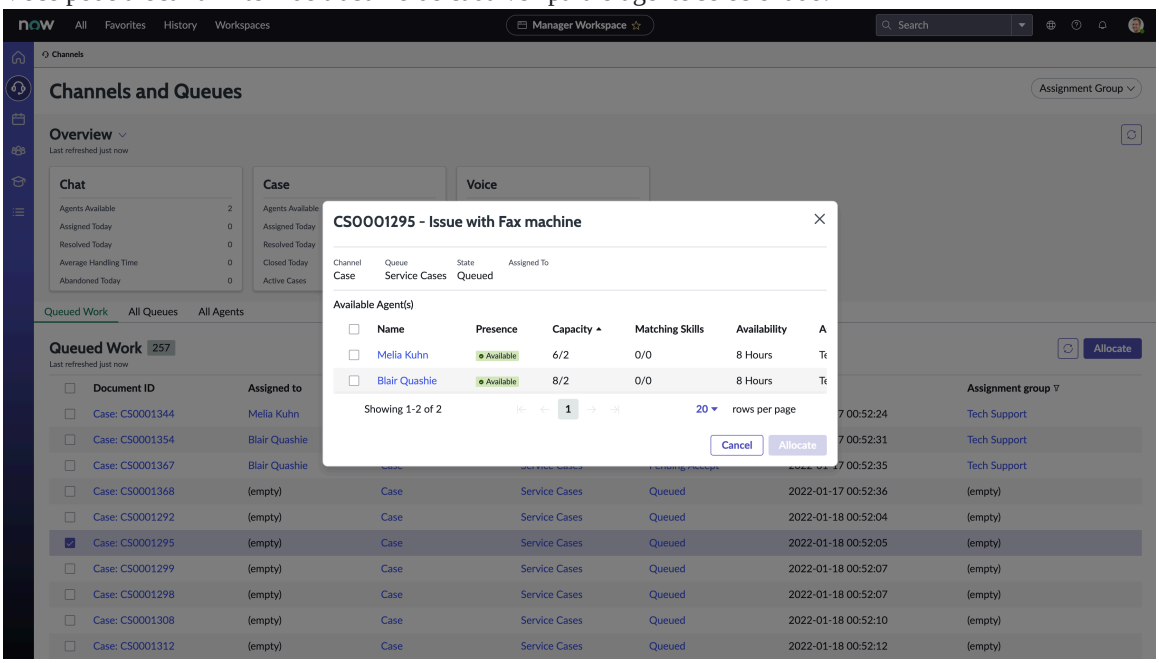
4. Selecione o agente ao qual você deseja atribuir o item de trabalho.

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.

Por exemplo, se a capacidade for 0/4, isso significa que a capacidade máxima do agente é de quatro itens de trabalho.

Nota:
Você pode alocar um item de trabalho de cada vez para o agente selecionado.



5. Clique em **Alocar**.
   É exibida uma mensagem de confirmação que mostra que o item de trabalho está alocado ao agente selecionado. Você pode personalizar a mensagem de confirmação adicionando a propriedade do sistema [glide.awa.manual_assignment_message] à tabela sys_properties.list [sys_properties]. O agente recebe um alerta sobre o item de trabalho atribuído da seguinte forma:
   - Se o agente aceitar o item de trabalho, o status mudará de **Aceitação pendente** para **Aceito** estado. . **Atribuído a.** O campo é atualizadocom o nome do agente e o KPI relevante é atualizado.
   - Se o agente rejeitar o item de trabalho, o status mudará para **Em fila** estado.
   - Se o agente não aceitar o item de trabalho por um longo período, o status permanecerá em **Aceitação pendente** estado. Em seguida, você precisa realocar o item de trabalho.

Rastreie e analise o desempenho dos agentes

Rastreie o desempenho do seu agente na visão geral para que você possa analisar e revisar o desempenho desse agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Exiba todos os agentes e seus status em tempo real. Detalhar um agente específico para exibir os detalhes a seguir.

- Informações em tempo real de KPIs, como casos ativos, interações e outras rejeições.
- Substituir capacidade do canal.
- Disponibilidade dos agentes e histórico de seus estados de presença.
- Itens de trabalho que estão em **Aceitação pendente** 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.

- Interações que são novas, trabalho em andamento e estados Em espera.
- Casos que estão nos estados novo, aberto e aguardando informações.
- Conjunto de habilidades, programação e perfil.
- Tarefas de treinamento atribuídas.
- Detalhes do usuário e grupos atribuídos.

Nota:

- Os registros na lista aparecem com base na ordem de classificação padrão da coluna. Clique em um título de coluna para alternar entre ordem crescente e decrescente. A ordem de classificação muda para a configuração padrão conforme você sai da página. Por exemplo, o agente **Estado de presença** por padrão, a coluna está em ordem de classificação crescente. O administrador pode alterá-lo para ordem decrescente criando uma implementação usando `sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint`ponto de extensão. Para obter mais informações, consulte Use pontos de extensão para configurar a ordem de classificação .
- Os registros na lista são atualizados em um intervalo regular de 30 segundos. O administrador pode mudar o intervalo usando `sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds` propriedade do sistema .

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Canais (ícone).
3. Clique na guia **Todos os agentes**.
4. Rastreie e analise o desempenho dos agentes.

Campo	Descrição
Agente	Nome e sobrenome do agente. Clique no nome do agente para exibir o resumo do perfil do agente.
Canal de serviço	Canal de serviço associado do agente, para que você saiba com que tipo de trabalho o agente disponível pode lidar. Clique no canal para exibir a lista de itens de trabalho.
Capacidade total	Número máximo de itens de trabalho que podem ser atribuídos automaticamente aos agentes (substituições pendentes). ○ Bate-papo: o padrão é 4. ○ Incidente: o padrão é 2.
Capacidade em uso	Número de itens de trabalho em andamento. Clique na pontuação para exibir o trabalho em andamento de um agente.
Utilização	Carga de trabalho/capacidade do agente em porcentagem. A porcentagem é calculada a partir de **Capacidade total** e. **Capacidade em uso** .
Estado de presença	Status de presença atual do agente. Por exemplo, Online ou Offline.
Pode realizar o trabalho	Status do agente para aceitar o item de trabalho.
Tempo no Estado	Tempo que o agente esteve no status de presença atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione um agente para detalhar e exibir os detalhes.
   A página de perfil do agente é exibida. . **Trabalho atual** Exibe os dados dos principais indicadores de desempenho (KPIs) configurados. Para obter mais informações, consulte Configurar KPIs para agentes.

Substituir capacidade de canal de um agente

Altere o número padrão de itens de trabalho que um agente pode manipular para um canal de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a capacidade de substituição é válida por 12 horas. O administrador pode mudar a duração usando `sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes` propriedade do sistema . A capacidade é redefinida para o valor anterior após o tempo especificado. Redefinir substituição temporária de capacidade do trabalho programado é executado a cada dois minutos para verificar a capacidade substituída inválida ou expirada e redefine para o valor anterior. Você pode substituir a capacidade do canal para um único agente de cada vez. Certifique-se de que um agente ao qual você deseja substituir a capacidade do canal precise ser associado Atribuição avançada de trabalho e os canais necessários.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Navegue até a página de perfil de um agente.
   A página de perfil do agente é exibida.
3. Clique na guia **Visão geral**.
4. Na seção **Canais**, selecione o canal de serviço para o qual você deseja substituir a capacidade.
5. Clique em **Substituir capacidade**.
   A página **Substituir capacidade do agente** é exibida.
6. No **campo Substituir capacidade**, insira a nova capacidade.
7. Clique em **"Aplicar"**.

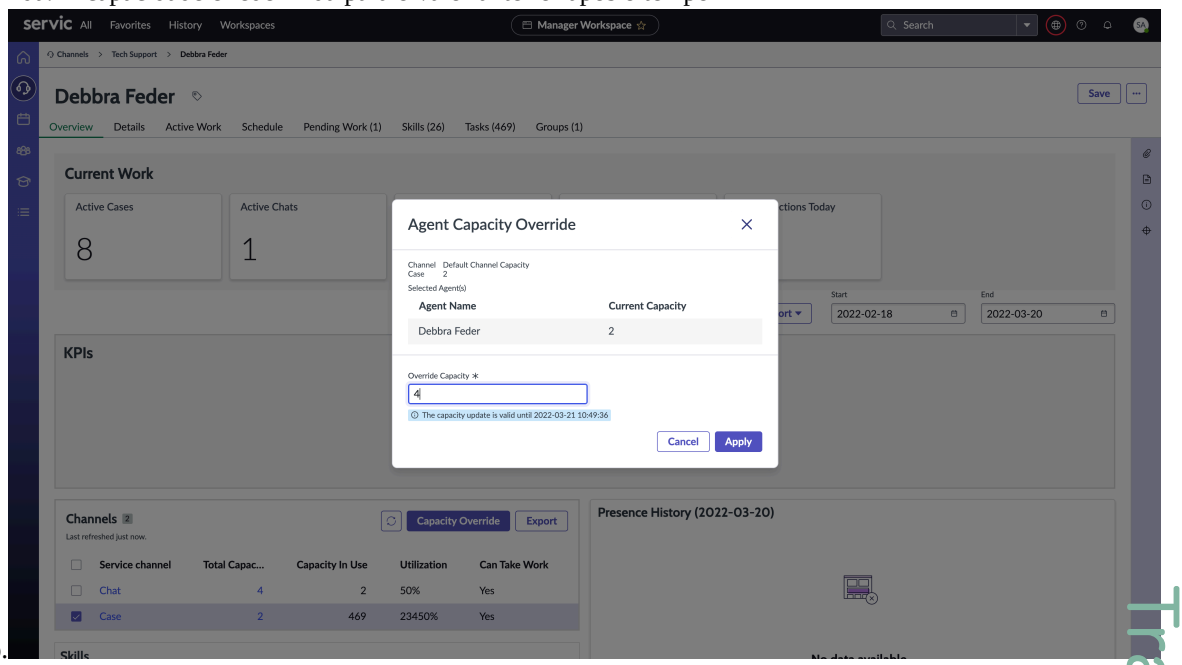
Resultado

O snapshot a seguir mostra um exemplo de substituição de capacidade de um agente.
Uma mensagem aparece indicando que o upgrade de capacidade é válido para 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.

duração definida. A capacidade é redefinida para o valor anterior após o tempo especificado.



Usando Serviços de voz com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Usar Serviços de voz desviar casos de seus agentes humanos usando bots. Você pode registrar interações telefônicas quando os agentes resolvem problemas. Além disso, você pode monitorar essas interações para avaliar e melhorar a qualidade das resoluções de casos.

Com o aplicativo Serviços de voz, você pode:

- Permita que sua força de trabalho trabalhe usando o canal de voz e obtenha gravações de chamadas, transcrições de chamadas e relatórios de análise de sentimento quando os agentes interagem com os chamantes. Você pode visualizar todas essas informações na aplicação Gestão de canais em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.
- Analise as transcrições de chamadas e os sentimentos dos usuários após a conclusão de uma interação para que você possa criar avaliações, fornecer feedback e treinamento para os agentes.
- Sincronize a presença do agente na fila.
- Exiba Amazon Connect No Gestão de canais. Você pode exibir as métricas de desempenho e. relatórios dos agentes que usam o canal de voz. Para acessar os relatórios, o administrador da aplicação deve instalar Amazon Connect Spoke .

Nota:
Os relatórios a seguir sobre Amazon Connect os canais são cobráveis:

- Contatos no estado ACW
- Idade de contato mais antiga
- Tempo médio de abandono

Esses relatórios são coletados de Amazon Connect usando `GetMetricData` e. `ObtCurrentMetricData` APIs. Para obter mais informações sobre os preços desses relatórios, consulte Definição de preço do Amazon CloudWatch .

Nota:
Você pode integrar qualquer serviço de telefonia de terceiros ao ServiceNowVoice aplicação. Por padrão, o ServiceNowVoice fornece a capacidade de integração com Amazon Connect 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.

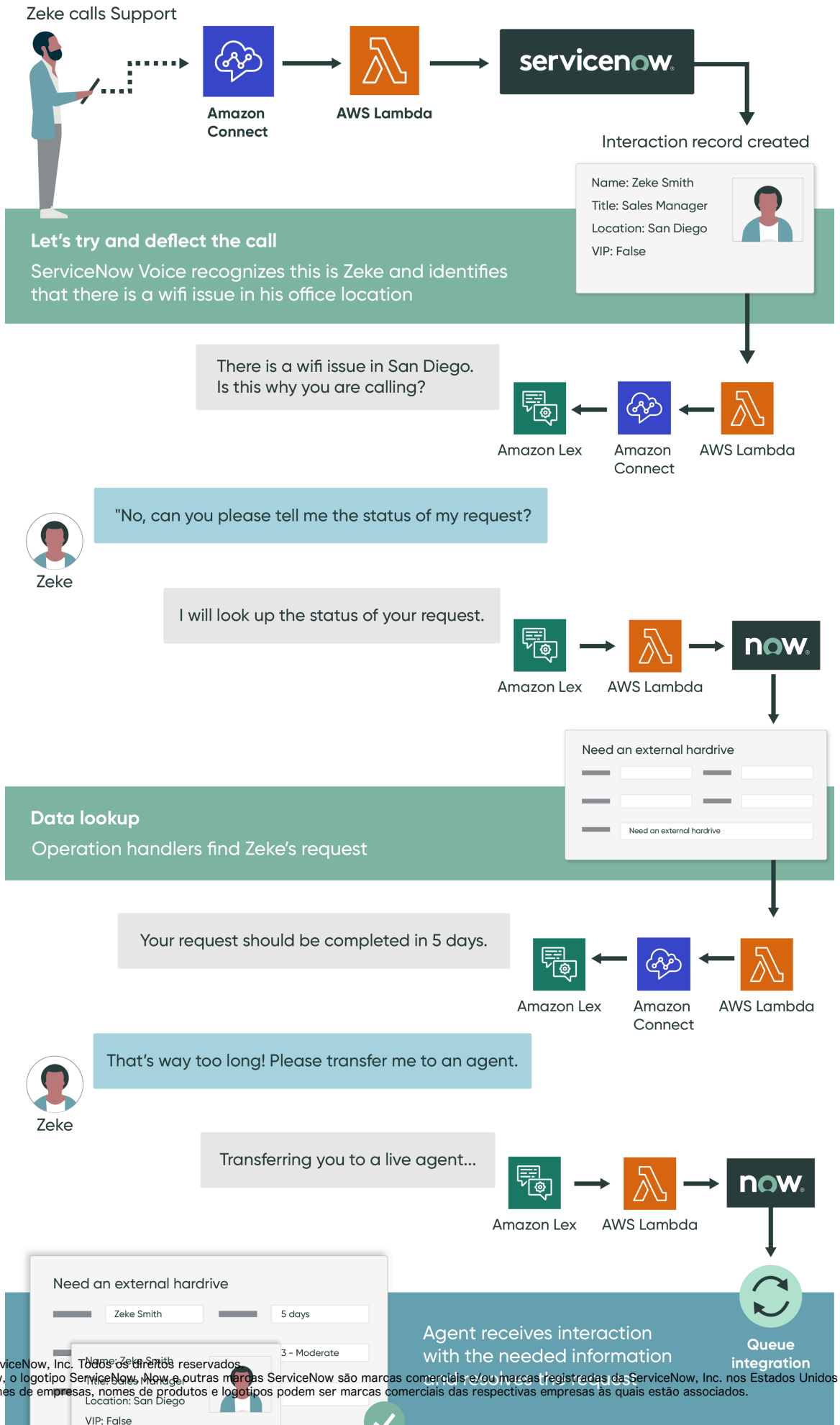
Você pode visualizar as métricas das filas telefônicas do Amazon Connect roteadas por Serviços de voz Usando a aplicação Gestão de canais em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. . Serviços de voz usos da aplicação Atribuição de trabalho avançada para relatar dados do Amazon Connect filas.

Serviços de voz Fluxo de trabalho de integração do Amazon Connect

Veja como Serviços de voz se integra com Amazon Connect:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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.

Benefícios de usar Serviços de voz com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Como gerente, você pode:

- Monitorar as chamadas do seu agente enquanto eles resolvem os problemas do cliente.
- Exibição sincronizada estados de presença do agente Na aplicação Gestão de canais em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.
- Avalie seus agentes revisando as gravações de interação do agente e transcrições de chamadas.
- Analise os sentimentos das transcrições de chamadas e use isso para treinar e treinar seus agentes.

Como agente, você pode:

- Obtenha informações sobre o chamador antes de atender uma chamada.
- Analise as transcrições de chamadas e ouça as gravações depois de concluir uma interação.
- Faça chamadas de saída usando a discagem de saída automatizada.

Associar Amazon Connect Filas para CSM a A. ServiceNow instância

Configure filas de telefone para Amazon Connect para obter visibilidade nas filas usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Habilite o plug-in Atribuição avançada de trabalho (com.glide.awa) para criar as filas Amazon Connect . Você deve ativar este plug-in antes de ativar o plug-in Núcleo do call center na nuvem (sn_cti_core) para integrar as duas aplicações com êxito.

Depois de você Instale as aplicações de voz da ServiceNow , quando você habilita Atribuição avançada de trabalho plug-in (com.glide.awa), o. Amazon Connect(telefone) o canal de serviço aparece em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.admin e sn_cti_amzn_cct.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um agente conclui uma chamada, usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, você pode aprender:

- Quem ficou em espera e por quanto tempo
- Quanto tempo as chamadas demoram
- Quais agentes estão disponíveis e quando
- Quantos agentes estão disponíveis e qual é a sua utilização atual

Você pode ver a fila Básica ao instalar os dados de demonstração com o fluxo de contato de amostra:

Filas de telefone do Amazon Connect

As chamadas são roteadas para esta fila	Quando
Fila básica	Um enunciado é genérico, como "Quero falar com um 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.

Filas de telefone do Amazon Connect

As chamadas são roteadas para esta fila	Quando
Fila VIP	Um usuário com o campo VIP habilitado liga para o suporte.
Suporte de equipamentos de TI	Um enunciado inclui suporte de equipamento de TI ou problemas de hardware.
Suporte ao aplicativo	Um enunciado inclui suporte ao aplicativo.

Por exemplo, a fila Básica está disponível quando você instala os dados de demonstração para que as chamadas sejam roteadas para essa fila quando um enunciado é genérico, como "Quero falar com um agente".

Um perfil de roteamento vincula filas a agentes. Cada agente deve ter um perfil de roteamento na instância Amazon Connect que está integrado à instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte criar um perfil de roteamento .

Nota:

- Cada perfil pode ser associado a vários Amazon Connect filas de agentes.
- Você deve associar cada uma dessas filas de agentes com a fila de agentes correspondente em seu ServiceNow instância usando um Amazon Connect Número ARN. Esta associação permite que você gere relatórios sobre estatísticas de fila e métricas de chamada em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Procedimento

1. Crie filas de espaço reservado para um canal de serviço Amazon Connect (telefone) se você precisar de filas adicionais.
   Para obter mais informações sobre como criar a fila, consulte Crie uma fila de item de trabalho .

   Nota:
   Não adicione condições de roteamento de item de trabalho ao criar as filas de espaço reservado.

2. Associe o. ServiceNow Atribuição avançada de trabalho Registro de fila do (AWA) com o ARN da fila da Amazon Web Services (AWS).
   a. Em Amazon Connect instância, navegue até **Roteamento** > **Filas**.
   b. Selecione uma fila.
   c. Copie o ARN da fila.
   d. Em ServiceNow instância, navegue até **Advanced Work Assignment** > **Filas** e selecione a fila correspondente.
   e. No **campo ID de origem do Call center na nuvem**, insira o número de ARN.
   f. Clique em **Atualizar**.
   g. Repita essas etapas para cada fila.
3. Adicione grupos de atribuição a uma fila.
   a. Selecione uma fila de item de trabalho.
   b. Clique em **Prioridades da fila do grupo** lista relacionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você deve configurar o formulário para exibir esta lista relacionada.

c. Clique em **Nova**.

d. No campo **Grupo**, adicione um grupo de atribuição que inclua agentes que podem lidar com esta fila.

e. Em **Pedido** selecione o número do pedido do grupo de atribuição. Esta é a ordem de prioridade do grupo de atribuição na qual as chamadas de entrada são tratadas.

f. Clique em **Enviar**.

Ouvir uma chamada de agente

Monitore as chamadas dos agentes de atendimento ao cliente quando eles estiverem resolvendo problemas de chamadores externos usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Você também deve ter uma sessão ativa com Amazon Connect e ser capaz de monitorar conversas ao vivo. Para obter mais informações, consulte Monitore conversas ao vivo

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando a aplicação Amazon Connect atende a uma chamada de uma origem externa, um registro de interação é criado.

Procedimento

1. Monitore a chamada do seu agente fila quando um agente está falando com um chamador externo em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.
2. Abra a interação ativa quando a chamada telefônica estiver em andamento.
3. Clique em **Monitorar chamada** e ouça a chamada em Amazon Connect.

Analisar transcrições e sentimentos para o canal do telefone do Amazon Connect

Analise as gravações de chamada, as transcrições e os relatórios de sentimento do seu agente. Com essas informações, você pode avaliar a qualidade da chamada e treinar seus agentes para lidar melhor com as chamadas no futuro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cti_core.user_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um agente interage com um chamador externo, a chamada é gravada e transcrita. O aplicativo marca cada declaração em uma transcrição com uma pontuação de sentimento. Depois que uma chamada for concluída, um relatório de sentimento será gerado automaticamente.

Nota:
O gerente deve ter uma sessão ativa com Amazon Connect para exibir as transcrições e os sentimentos. As transcrições e os sentimentos são gerados no aplicativo Amazon Connect. Em seguida, eles são exibidos no aplicativo Canais em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione um registro de interação para analisar transcrições e sentimentos.
3. Clique em **Análise de chamada**.
   A aplicação Amazon Connect gera as interações e a análise de sentimento dessas interações e as exibe como um relatório em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.
4. **Opcional:** Analisar transcrições e sentimentos para o canal do telefone do Amazon Connect e atribuir treinamento para treinar os agentes.

Analise as habilidades para suas equipes em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Adicione habilidades a grupos e exiba as atribuições de habilidades de suas equipes.

Antes de Iniciar

Função necessária: skill_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Equipes ( ).
3. Selecione uma equipe para a qual você deseja analisar as habilidades.
4. Adicione uma habilidade à equipe.
   a. Em **Habilidades** clique em **Novo** .
   b. Selecione uma habilidade em **Habilidade** campo.
   c. No campo **Nível de habilidade**, selecione um nível para a habilidade selecionada.
   d. No campo **Herdado de**, selecione a habilidade da qual esta habilidade foi herdada.
   e. Clique em **Salvar**.
   Você pode clicar em uma habilidade para analisar os dados da habilidade, como o número de usuários ou tarefas com aquela habilidade, a cobertura geral da habilidade e quantos especialistas você tem atualmente com essa habilidade.

Atribuição de trabalho usando o Agendador de trabalhos no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gerencie facilmente as atribuições de trabalho de suas equipes, personalizando sua fila de trabalho para exibir os itens de trabalho mais relevantes.

Obtenha informações sobre quais agentes foram recomendados para trabalhar em uma tarefa com base nas habilidades obrigatórias e opcionais que eles possuem.

Como atribuir o trabalho com base nas habilidades e capacidade de suas equipes

Planeje o trabalho de suas equipes e atribua os itens de trabalho, como incidentes, problemas, solicitações de mudança ou interações com base em suas habilidades, disponibilidade e capacidade. Exiba os turnos, eventos e atribuições de trabalho de suas equipes e atribua ou reatribua os itens de trabalho a partir de um único local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota:
Seu administrador deve adicionar os SYS IDs das categorias de evento que você deseja exibir no calendário à propriedade do sistema *sn_wfo_work_sched.shift_data_categories*. Para obter mais informações, consulte Referência de componentes do Agendador de trabalhos no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Função necessária: sn_wfo_work_sched.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Analise as tarefas às quais os agentes estão atribuídos e seus planos de turno reais. Se o agente não trabalhar durante o período em que a tarefa deve ser concluída, você poderá reatribuir a tarefa com base na disponibilidade do agente.

Nota:

- Cada tipo de tarefa é exibido na cor definida na configuração da fila.
- Você pode inserir as palavras-chave no campo **Pesquisar** na barra lateral para pesquisar um cartão.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do **Agendador de trabalhos**.
   - Você pode exibir os turnos de trabalho de todos os agentes para todas as equipes que gerencia. Ao selecionar o turno, o pop-up exibe os detalhes do turno, como o período do turno e os horários de pausa do agente.
   - No painel lateral contextual, clique no ícone de Filtro ( ) e selecione qualquer filtro, adicione os critérios desejados e selecione **Aplicar** para restringir a exibição dos membros da equipe no calendário. Você pode filtrar com base no grupo de atribuição, habilidades, local, plano de programação ou plano de turno da sua equipe.
3. **Opcional:** Se você não tiver configurações de fila no Agendador de trabalhos, selecione o ícone de configurações de fila ( ) e habilite até cinco tipos de item de trabalho.
   A aplicação criará uma configuração de fila e filtros correspondentes para cada tipo de item de trabalho habilitado.
4. **Opcional:** Crie uma configuração de fila.
   a. Selecione **Configurações de fila**.
   b. Na lista **Configurações da minha fila**, selecione **Novo**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Nome	Descrição
Nome	Nome da configuração da fila.
Configuração de trabalho	O tipo de configuração de trabalho que você deseja usar na configuração da fila.
Cor	A cor do item de trabalho exibida no 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.

Nome	Descrição
Ordem	O número do pedido no qual você deseja que a configuração da fila seja exibida em Agendador de trabalhos.
Regra de correspondência	A regra de correspondência do tipo de item de trabalho.

d. Selecione **Salvar**.

5. Analise o trabalho e a programação de suas equipes.

a. No menu **Fila**, selecione um item de trabalho para exibir as tarefas relacionadas.

Por exemplo, se você selecionar **Incidentes não atribuídos**, poderá ver todas as tarefas relacionadas à fila de Incidentes não atribuídos.

Você pode selecionar um fuso horário para exibir a programação do agente.

b. Analise as tarefas e os turnos de trabalho de cada agente no calendário.
Você pode usar a paginação para percorrer pelos turnos de trabalho.

6. Atribua um item de trabalho a um agente.

a. Selecione uma tarefa que deseja atribuir a um agente.

Ao habilitar a opção **Mostrar somente sugeridos**, por padrão, você pode optar por exibir os membros da equipe com base na respectiva disponibilidade, habilidades ou fuso horário. A classificação dos membros da equipe é baseada nas regras de atribuição correspondentes definidas para cada critério. Agendador de trabalhos usa o Workbench de atribuições para avaliar os agentes que vão trabalhar nas tarefas.

Você pode selecionar um ou mais desses critérios e a classificação dos membros da equipe será baseada nos critérios selecionados:

- **WFO - Disponibilidade** — O número de horas de disponibilidade do membro da equipe.
- **WFO - Habilidades obrigatórias** — Se a tarefa tiver habilidades obrigatórias e opcionais associadas a ela, o agendador de trabalhos exibirá os agentes que têm todas as habilidades obrigatórias primeiro e, em seguida, os agentes que têm as habilidades opcionais.
- **WFO - Habilidades opcionais** — Se a tarefa tiver somente habilidades opcionais associadas a ela, a lista exibirá os agentes com essas habilidades.
- **WFO - Sobreposição de fuso horário** — O delta entre o fuso horário da tarefa e o fuso horário do usuário. Por exemplo, se o usuário estiver localizado no fuso horário do Pacífico e o local da tarefa estiver no fuso horário do leste, ele será exibido como **+3**; se o local da tarefa for Havaí, ele será exibido como **-3**.

Para adicionar sua própria regra de correspondência, consulte Criar critérios para uma regra de correspondência no Agendador de trabalhos.

Todos esses critérios são baseados no método de classificação **Mais é melhor**, em que um valor mais alto é melhor. Por exemplo, quando os critérios de WFO-Habilidades obrigatórias estão habilitados, os membros da equipe que têm mais habilidades obrigatórias para trabalhar no item de trabalho terão classificação mais alta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 houver 100% de correspondência para cada critério, os valores serão exibidos na cor verde, caso contrário, serão exibidos na cor amarela. Se todos os critérios corresponderem 100%, os detalhes correspondentes serão exibidos na cor verde, caso contrário, serão exibidos na cor amarela.

b. Selecione um agente no calendário do agendador de trabalhos a quem você deseja atribuir a tarefa.

c. Clique e arraste o mouse para o período do calendário em que você deseja que o agente trabalhe na tarefa. A tarefa será atribuída ao agente. Você também pode editar a duração do período ou arrastar o período e reatribuir a tarefa a outro agente.

Nota:
Na fila de trabalho, quando você seleciona uma tarefa que foi atribuída a um agente, a aplicação rola automaticamente para a página que tem o intervalo de tempo da tarefa e exibe a programação do agente.

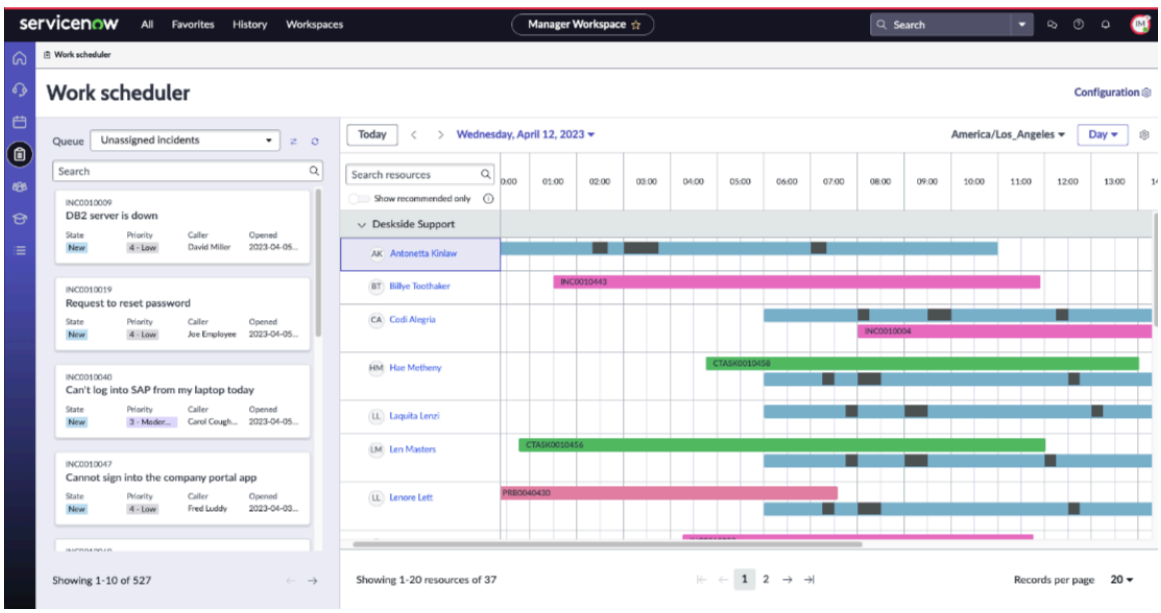
7. Opcional: Atualize um item de trabalho do calendário.

a. Selecione uma tarefa desejada no calendário que você deseja atualizar.

b. Selecione o ícone Editar para acessar um registro de item de trabalho.

c. No formulário, faça as atualizações necessárias.

d. Selecione **Atualizar**.



Criar critérios para uma regra de correspondência no Agendador de trabalhos

Adicione um critério a uma regra de correspondência para habilitar a atribuição de itens de trabalho a membros da equipe com base na regra.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As seguintes regras de correspondência, que estão disponíveis por padrão, são baseadas no tipo de correspondência de critérios de seleção:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da regra	Nome da configuração de trabalho	Tabela	Rota do app de UX
Regra de correspondência de incidente	Incidentes	Incidente [incidente]	Incidente
Regra de correspondência de problema	Problemas	Problema [problem]	Problema
Regra de correspondência de item solicitado	Itens solicitados	Item solicitado [sc_req_item]	Item solicitado
Regra de correspondência de solicitação	Solicitações	Solicitação [sc_request]	Solicitação
Regra de correspondência de tarefa do catálogo	Tarefa de catálogo	Tarefa de catálogo [sc_task]	Tarefa de catálogo
Regra de correspondência de solicitação de mudança	Solicitação de mudança	Solicitação de mudança [change_request]	Solicitações de mudança
Regra de correspondência de tarefa de mudança	Tarefa de mudança	Tarefa de mudança [change_task]	Tarefa de mudança

Para obter informações sobre como funcionam os critérios de correspondência, consulte Critérios de correspondência para itens de trabalho no Agendador de trabalhos.

Os quatro critérios a seguir estão disponíveis por padrão:

- WFO - Habilidades obrigatórias
- WFO - Disponibilidade
- WFO - Habilidades opcionais
- WFO - Sobreposição de fuso horário

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendador de trabalhos** > **Regras Correspondentes**.
2. Na lista Regras de correspondência, selecione uma regra de correspondência, por exemplo, a **regra de correspondência de incidente**.
3. Na lista relacionada Selecionar critérios, selecione **Novo.**
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre criar novos critérios de correspondência, consulte Criar critérios de correspondência do workbench de atribuição.
5. Selecione **Enviar**.

Critérios de correspondência para itens de trabalho no Agendador de trabalhos

O workbench de atribuições usa critérios de correspondência configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral.

Existem três tipos 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.

- **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.

Vários critérios de correspondência são fornecidos com o workbench de atribuições:

- **Disponibilidade hoje**: a disponibilidade é calculada com base na programação de trabalho do agente, no trabalho atribuído e no tempo de folga pessoal. Quanto mais disponibilidade um agente tiver, maior será a contribuição para a classificação geral dele.
- **Habilidades correspondentes**: o número de habilidades do agente que correspondem às habilidades necessárias para o incidente. Quanto mais habilidades forem correspondentes, maior será a contribuição para a classificação geral do agente.
- **Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias** Calcula o número de habilidades do agente que correspondem às habilidades obrigatórias. Ele faz isso filtrando todos os agentes que não têm as habilidades obrigatórias e classifica os agentes restantes. Quanto mais habilidades forem correspondentes, maior será a contribuição para a classificação geral do agente.

  Nota:
  Se estiver usando o recurso de habilidades obrigatórias, use o critério **Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias** para corresponder agentes com o Configurar habilidades obrigatórias identificado para um incidente.

- **Incidentes atribuídos**: o número de incidentes já atribuídos a este agente. Quanto mais incidentes atribuídos, menor a contribuição para a classificação geral do agente.
- **Última atribuição**: para equilibrar o trabalho atribuído, prioriza o agente com base no último trabalho atribuído.

Para criar critérios de correspondência, selecione o tipo e use os campos relacionados a esse tipo para criar a consulta. Depois de criar critérios de correspondência, crie uma configuração para o workbench de atribuições criando uma regra de correspondência do tipo **Critérios de seleção** e selecionando os critérios de correspondência desejados.

Como parte da seleção dos critérios de correspondência para a configuração do workbench, você pode especificar as seguintes configurações para cada critério:

- 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:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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.
- Quanto menos, melhor: por exemplo, menos incidentes atribuídos é melhor na determinação da classificação do agente.

Ponderação

Cada critério de correspondência tem um peso atribuído. Por padrão, os critérios de correspondência têm 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 workbench de atribuições adiciona os valores dos critérios de correspondência e os 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
- Incidentes 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)
- **Incidentes atribuídos**: 2 / 26 = 0,0769 (sendo 26 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.

Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Ao usar o Agendamento, você pode gerenciar os 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.

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 e troca de turno dos agentes.
- 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 e da semana selecionados ou mês .
- 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.

Para se aprofundar em mais informações por trás de seus principais indicadores de desempenho, filtros e barras laterais, consulte Explorar indicadores com detalhes de KPI

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um plano de turno

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
Na guia **Turnos**, os turnos são agrupados por turnos ativos e inativos. O painel lateral contextual exibe os turnos ativos e os inativos na ordem em que são exibidos na guia **Turnos**.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique na Programação (ícone).
3. Clique na guia **Turnos**.
4. Clique no ícone de mais (+).
5. Criar um turno.
6. Clique em **Enviar**.

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. Dessa forma, você pode ter certeza de que está usando seus recursos da melhor maneira possível para sua organização.

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 em cache os cronogramas do agente usando a *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. A exibição diária exibe a demanda do número de agentes previstos para cada hora em um dia. Por exemplo, 4/5 mostra que você tem quatro agentes programados para um intervalo de tempo por hora, das 11 às 12 e a previsão de demanda do agente para essa hora é 5.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique na Programação (ícone).
3. Criar um plano 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. Clique na guia **Calendário da equipe**.

Nota:
Você pode analisar o alinhamento da equipe por um dia, semana ou mês .

b. No painel lateral contextual, clique no ícone mostrar programações para exibir as programações.

c. No painel Cronogramas, clique em + ícone.

d. No campo **Nome**, insira um nome para o plano de programação.

e. No campo **Data de início**, selecione uma data para iniciar o plano de programação e clique em **OK**.

f. No campo **Data de término**, selecione uma data para terminar o plano de programação e clique em **OK**.

g. Clique em **Salvar programação**.

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 existente, selecione o plano de programação e adicione o turno de trabalho.

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.

c. No campo **Tipo de evento**, escolha o evento de trabalho que categoriza o turno de trabalho.

5. Adicione agentes ao turno de trabalho.

a. No campo **Agentes**, pesquise agentes e adicione um ou mais agentes para adicionar ao turno.

b. Clique em **Salvar**.

Nota:
O upgrade da tela pode levar alguns minutos.

Resultado
O plano de programação é criado no estado Rascunho.

O que Fazer Depois
Publicar um plano de programação para visibilidade na cobertura da equipe.

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 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 selecionar **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 tiver ocorrido no passado, o estado da programação permanecerá como **Publicado** e a data de término será alterada para amanhã.
- Se a data de início estiver no futuro, o programador mudará o estado da programação e os cronogramas do agente para **Rascunho** .

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone Programação ( ).
3. Gere uma visualização de programação.
   a. Selecione a guia **Calendário da equipe**.
   b. Selecione Mostrar cronogramas (ícone) a ser exibido 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 selecione **Salvar** .
   c. Selecione **Publicar**.

> **Nota:**
> Você pode selecionar **Excluir** em **Rascunho** declare e exclua a programação se você não precisar mais dela.

Resultado

Todas os cronogramas que estão no estado **Rascunho** são movidas para o estado **Publicado**. Você pode exibir a programação publicada no calendário da equipe para os agentes atribuídos. Você também pode analisar as lacunas de programação e as informações de equipe alternando entre dia, semana, e mês exibições no menu suspenso . Os agentes podem exibir seus cronogramas publicados e licenças aprovadas no MS Outlook depois de sincronizar os calendários e eventos da equipe com Microsoft Outlook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 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 de um agente que é o tempo real do turno versus os horários de entrada e saída.
- Filtre o calendário da equipe com base em **Grupo de atribuição** , **Local** , **Habilidades** , **Plano de turno** e **Eventos** para uma exibição personalizada.
- Modifique os horários de turno, de entrada e de saída do agente, se necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione a Programação (ícone).
3. Modifique o 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 passe o mouse sobre o turno do agente para o qual você deseja modificar a programação, em Dia, Semana ou Mês exibir.
   b. Na janela pop-up de turno, selecione **Editar** (ícone).
   c. Modifique o turno do agente ou o horário do turno.

      Nota:
      Se o turno existente tiver um intervalo, você poderá adicionar mais intervalos a ele.

      - Selecione **Selecione os horários do turno** e modifique o. **Hora de início** ou **Hora de término** campos para mudar o tempo do turno.
      - Selecione **Selecione turno predefinido** Na lista Plano de turno, selecione um turno existente para atribuir outro plano de turno ao agente. Para obter mais informações sobre como criar um plano de turno, consulte Criar um plano de turno.

   d. Selecione **Save** (Salvar).
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. Caso contrário, a aprovação será rejeitada automaticamente. Um administrador pode mudar esta configuração padrão. Para obter mais informações, consulte Como 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 são rejeitadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar reuniões recorrentes

Defina reuniões recorrentes ou sessões de treinamento para sua equipe na guia Programação. Você pode criar reuniões diárias, semanais, mensais ou anuais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione a Programação (ícone).
3. Navegar até **Novo** > **Reunião**.
4. Insira o título da reunião em **Título** campo.
5. Insira o nome dos participantes em **Participantes** campo.
6. Insira as datas de início e término da reunião em **Data de início** e. **Data de término** campos.
7. Insira a hora de início e término da reunião no **Hora de início** e. **Hora de término** campos.
8. Selecione **Dia inteiro** se a duração da reunião for para o dia inteiro.
9. Selecione uma das seguintes opções na lista Repetições.
10. Insira alguns detalhes e a agenda sobre a reunião em **Descrição** campo.
11. Selecione **Save** (Salvar).
    O convite da reunião é enviado aos participantes selecionados no campo Participantes.

O que Fazer Depois
Você pode exibir a série de reuniões no calendário da sua equipe. Você pode selecionar o convite da reunião no calendário da equipe e editar toda a série de reuniões ou uma reunião específica em toda a série.

Monitore a adesão dos seus agentes à programação

Use a adesão à programação para avaliar se seus agentes estão aderindo ou não aos cronogramas atribuídos. 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- 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 ele foi concluído.
- Uma alta taxa de adesão indica que os agentes estão aderindo aos cronogramas e oferecendo atendimento ao cliente quando esperado. A baixa 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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 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 Como configurar propriedades de adesão e conformidade com a programação. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite definidos são considerados não aderentes e são realçados em vermelho.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Monitore a adesão dos seus agentes à programação.

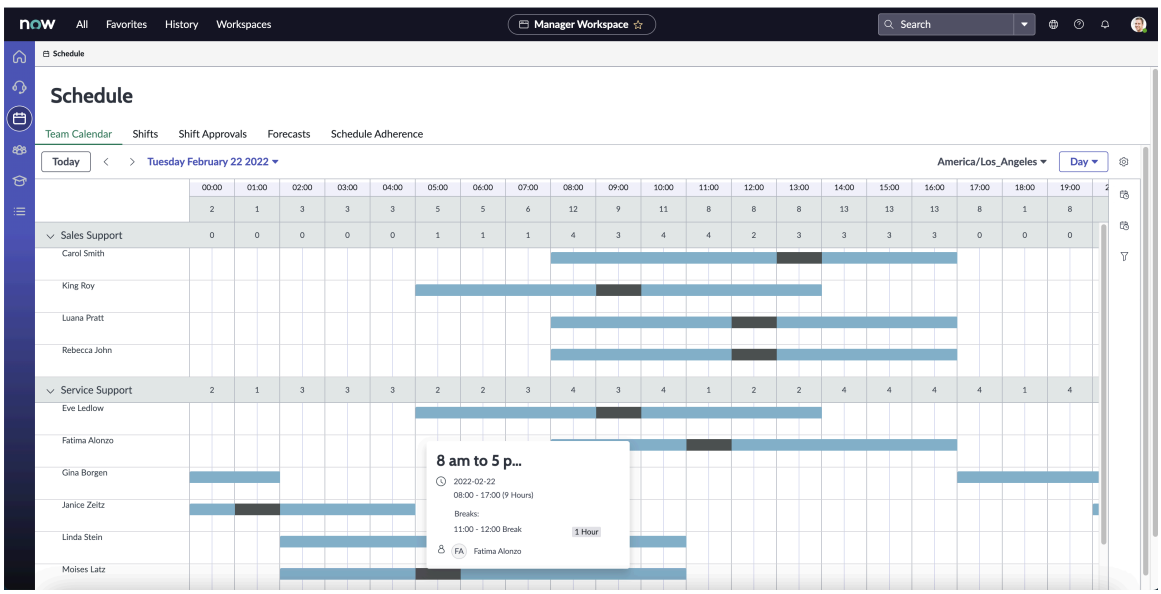
Para	Faça o seguinte
Exiba a adesão à programação no nível da organização ou da equipe	**a.** Clique na guia **Adesão à programação**. O gráfico de barras aparece com a porcentagem de adesão à programação e a porcentagem de conformidade de suas equipes. **b.** Exiba o gráfico e faça um detalhamento para 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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	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.

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, que é uma exibição de relatórios de adesão em tempo real, para ver o quão bem seus agentes seguiram seus cronogramas no passado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Os cálculos de adesão e conformidade são baseados em configuração definida e os cronogramas de trabalho reais e planejados de seus agentes.

Nota:
Seu administrador pode desabilitar a adesão à programação ou mudar a configuração de adesão e conformidade. Para obter mais informações, consulte Como configurar propriedades de adesão e conformidade com a programação.

Para obter informações sobre adesão à programação, consulte a seção "Adesão à programação" de Scheduling in Workforce Optimization for Field Service .

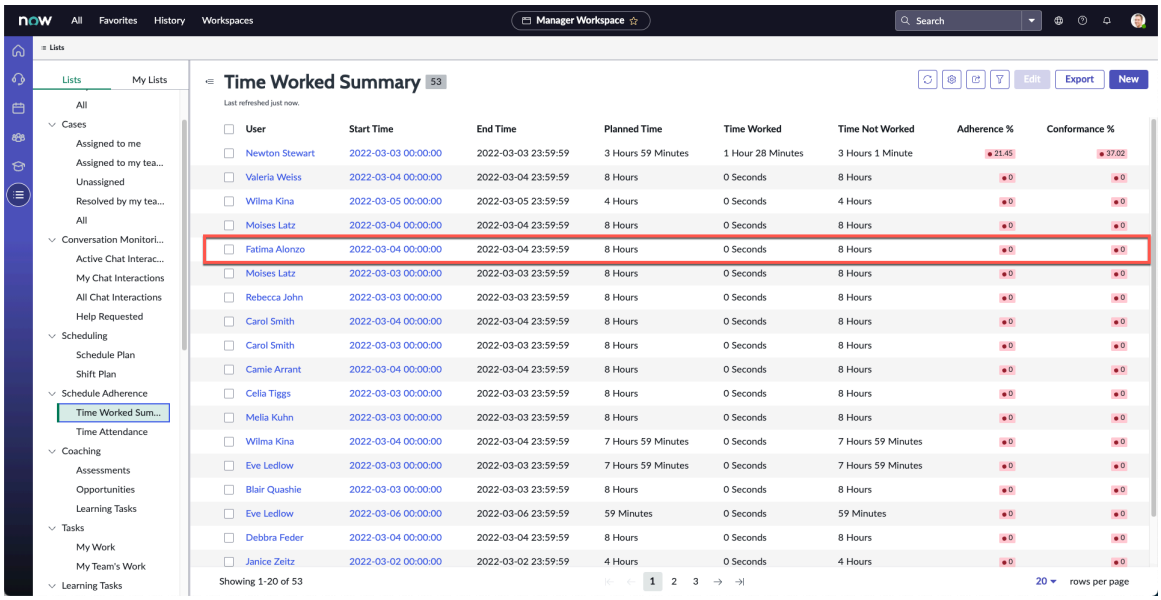
Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Faça uma busca detalhada para visualizar o resumo de tempo de presença e tempo trabalhado de seus agentes.

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**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 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
- 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.

Analise o alinhamento da equipe usando a Previsão de demanda

Use a Previsão de demanda para planejar o número de membros da equipe necessários para que você tenha agentes suficientes para fazer o trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_agent_forecast.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando a Previsão de demanda, você pode:

- Monitore a cobertura do turno do agente ou da equipe para qualquer dia, semana ou mês .
- Analisar se você tem excesso de pessoal, falta de pessoal, equipe perfeita ou não está alinhado com as necessidades de sua equipe.

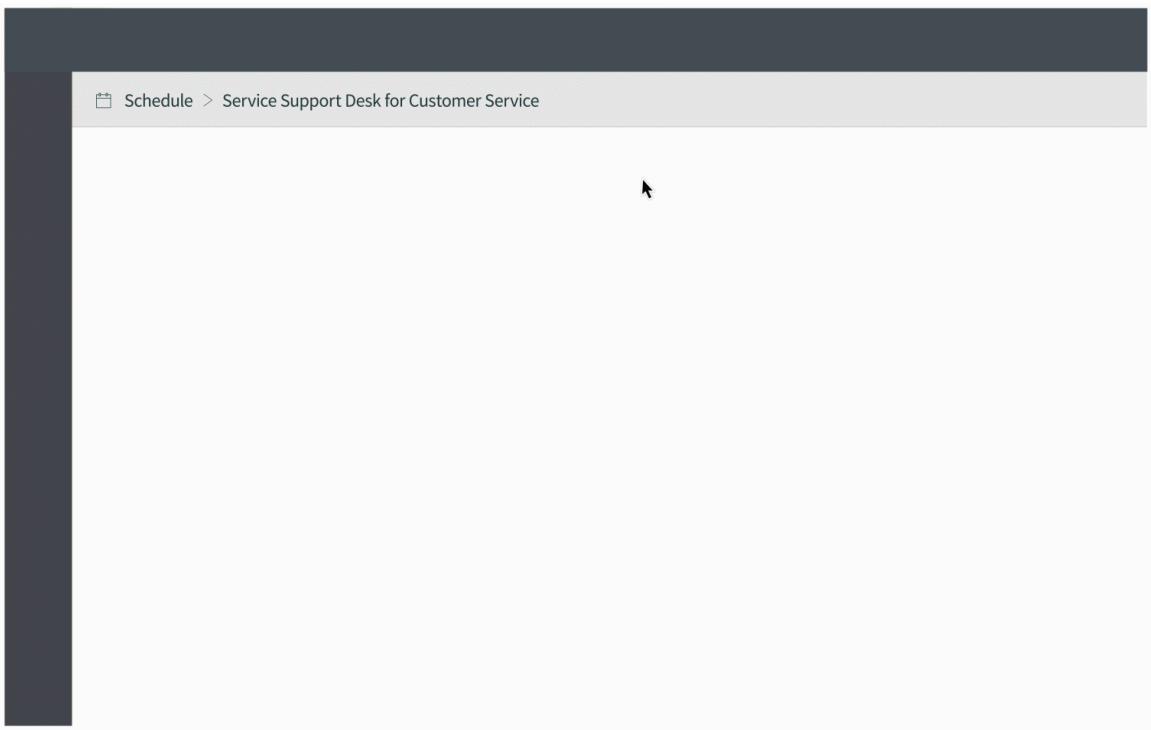
Tradução automática

© 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.

- Ajuste o alinhamento da equipe dependendo da cobertura de que você precisa e da programação de suas equipes.
- Analise o alinhamento da equipe conforme você cria uma programação.
- É possível analisar a cobertura de agente que você tem e a demanda real para o número de agentes com base em grupos de atribuição e turnos de trabalho em um dia.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique na Programação (ícone).
3. Clique na guia **Calendário da equipe**.
4. Analise o alinhamento da equipe para cada turno.
   Você pode clicar no ícone de filtro e selecionar os grupos de atribuição e os planos de turno para os quais você deseja exibir o alinhamento da equipe.
   Os snapshots de programação a seguir fornecem um exemplo para analisar o alinhamento da equipe usando a Previsão de demanda. O indicador de pessoal desalinhado no pop-up mostra que o gerente de previsão programou um determinado número de agentes para cada turno, mas ele precisa de mais agentes para cobri-los.



Tradução automática

Adicionar eventos ao calendário da equipe

Crie uma reunião, treinamento, solicitação de folga ou um evento de trabalho ad hoc no calendário da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar tipos de eventos personalizados e adicionar ou remover os campos desejados. Para obter mais informações, consulte Crie tipos de evento para exibi-los no calendário da equipe .

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**.

Trocar turnos de agente em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Troque o turno de um agente em um grupo de atribuição por outro agente que possa trabalhar nesse turno e ignorar o processo de aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Em **Calendário da equipe** , navegue e aponte para o turno do agente que você deseja trocar com outro agente em dia, semana ou mês exibições.
4. Na janela pop-up de turno, clique no ícone Troca de turno ( ).
5. Na seção **Turno solicitado**, clique no campo **Agente** e selecione o agente que pode trabalhar nesse turno.
6. Clique em **Enviar**.
   O calendário da equipe exibe a programação atualizada.

Como permitir que suas equipes se inscrevam em turnos de trabalho

Permita que suas equipes se inscrevam em turnos de trabalho com base na disponibilidade e na preferência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um plano de cronogramas estiver habilitado para inscrição, você poderá receber notificações. Você também pode receber notificações quando o plano de cronogramas que está aberto para inscrição tem o prazo no dia atual ou em um dia próximo.

Importante:
Seu administrador deve definir o valor da propriedade `glide.ui_notification.max_recipients` como o número máximo de agentes para os quais você deseja enviar as notificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 força de trabalho para CSM** > **Espaço para gerentes**
2. Selecione o ícone Programação ( ).
3. Adicione um plano de cronogramas.

   a. Selecione a guia **Calendário da equipe**.

   b. No painel lateral contextual, clique no ícone Mostrar cronogramas para exibir os cronogramas.

   Dica:

   Selecione o ícone de filtro ( ) e selecione o estado de inscrição desejado e as datas de inscrição para restringir os planos de cronogramas habilitados para inscrição.

Nos filtros, para adicionar o desejado	Faça o seguinte
Estado da inscrição	i. Clique duas vezes em um ou mais estados de inscrição na coluna **Disponível** para movê-los para a coluna **Inscrito**. ii. Selecione **Aplicar**.
Datas de inscrição	i. Selecione uma opção predefinida, como **Últimos 7 dias**, ou selecione as datas de início e término para as quais você deseja ver os planos de cronogramas habilitados para inscrição. ii. Selecione **Inscrever-se**.

   c. No painel Cronogramas, clique no ícone +.

   Você pode duplicar uma programação existente para criar outra. Depois de duplicar uma programação com a inscrição no turno habilitada, você pode atualizar a data de início, a data de término e a data em que os agentes devem se inscrever na programação.

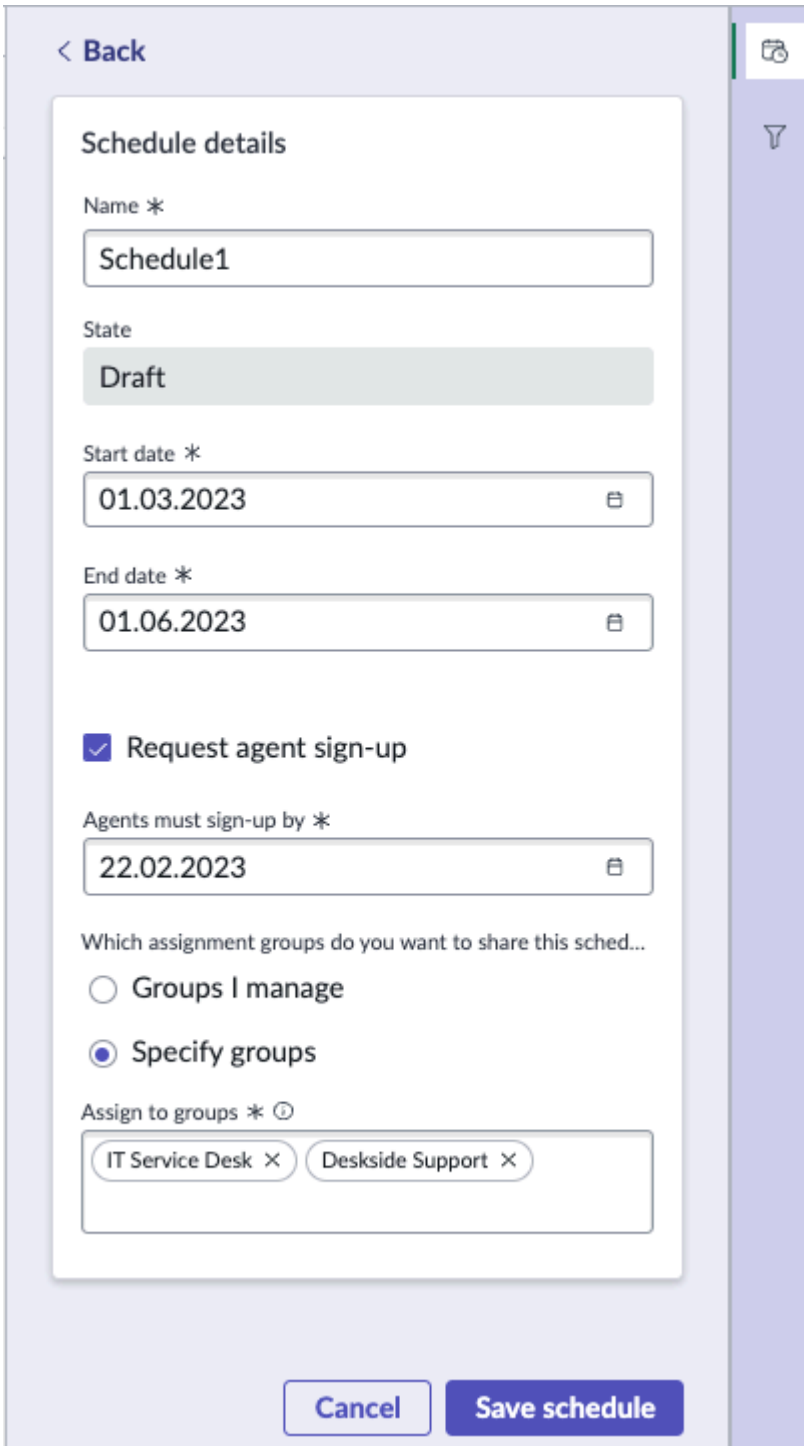
   Nota:

   Se não houver agentes associados à programação, os turnos associados à programação não serão duplicados.

   d. Preencha os campos obrigatórios do formulário.
   A imagem abaixo mostra um exemplo de um formulário de Programação 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.



e. Para permitir que seus agentes se inscrevam em turnos de trabalho, siga estas etapas:

i. Habilite a caixa de seleção **Solicitar inscrição de agente**.

ii. No campo **Agentes devem se inscrever até**, insira a data até a qual eles devem se inscrever para os turnos dessa programação.

Dica:
Se os seus agentes se inscreveram nos turnos preferenciais, o campo **Atribuído a** será preenchido automaticamente com esses agentes.

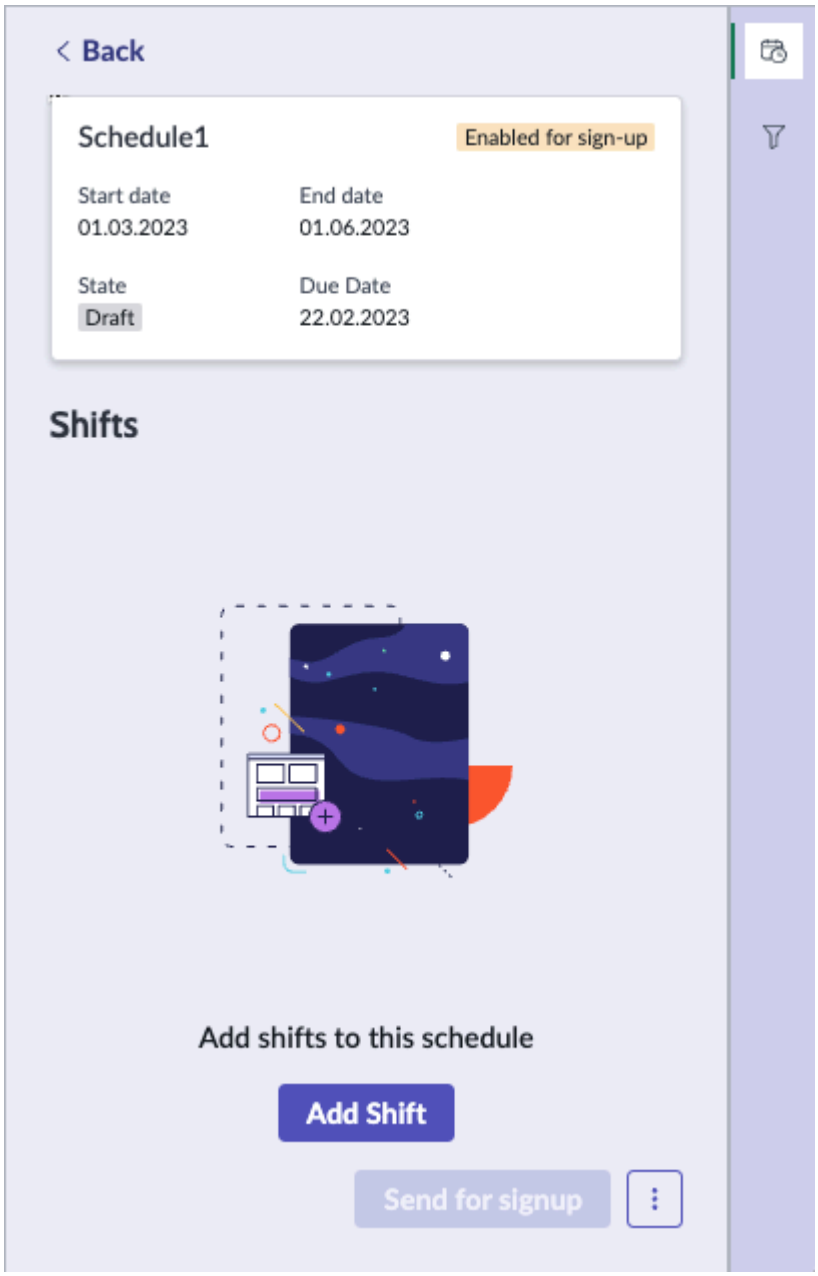
f. Selecione **Salvar programação**.

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. Adicione um turno de trabalho ao plano de programação.

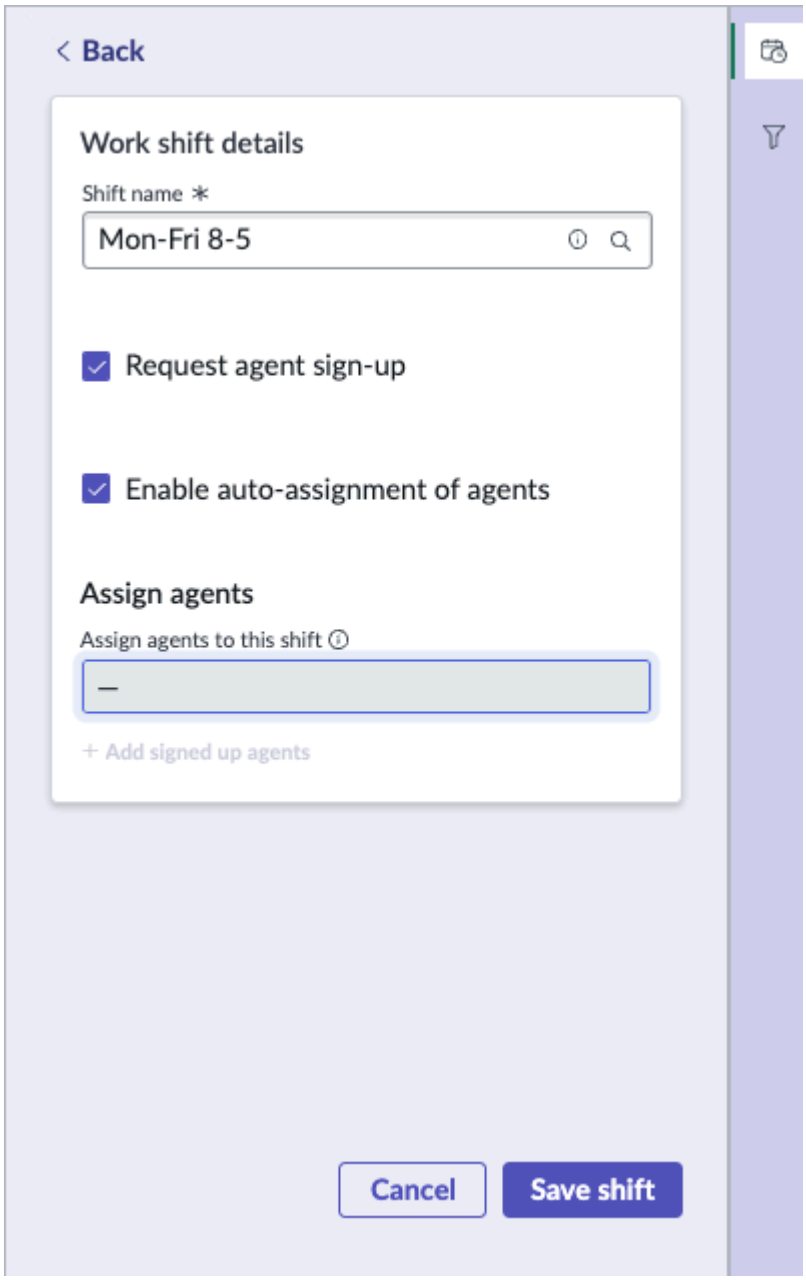
a. Selecione o plano de programação que você criou.
A imagem abaixo exibe o plano de programação que foi criado.



b. Selecione **Adicionar turno**.
A imagem abaixo fornece um exemplo de um formulário para inserir os detalhes de um 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.



Tradução automática

c. No campo **Turno**, selecione o turno de trabalho que você deseja adicionar ao plano de programação.

Nota:
Se o plano de cronogramas tiver sido habilitado para que os agentes se inscrevam em turnos, os seguintes campos serão habilitados automaticamente:

- **Solicitar inscrição de agente**
- **Habilitar atribuição automática de agentes**

Se quiser atribuir agentes manualmente, você poderá desabilitar essas caixas de seleção a qualquer momento.

d. Se os turnos estiverem habilitados para inscrição, você poderá selecionar **Enviar para inscrição**. Todos os turnos habilitados para inscrição são enviados para os agentes para que se inscrevam em seus turnos. Você pode selecionar **Encerrar inscrição** para encerrar a inscrição de agentes em um turno antes da data de prazo da inscrição e atribuir os agentes manualmente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 rótulo destacado **Habilitado para inscrição** muda para **Inscrição encerrada**.
- O sistema fechará automaticamente as inscrições após a data de prazo das inscrições.

5. Adicione agentes aos turnos de trabalho.

6. Selecione **Salvar turno**.
   O estado do plano de cronogramas muda para **Gerando visualização**.

7. Para publicar o plano de cronogramas, selecione **Publicar**.

Nota:
O upgrade da tela pode levar alguns minutos.

A tabela descreve os diferentes estados de inscrição em turnos do plano de cronogramas.

Estado de inscrições no plano de cronogramas	Descrição
Inscrição não habilitada	O plano de cronogramas não está habilitado para inscrição.
Inscrição habilitada	○ O plano de cronogramas está habilitado para inscrição, mas ainda não está pronto para que os agentes se inscrevam nos turnos. ○ O plano de cronogramas não pode ser publicado quando habilitado para inscrição.
Inscrição aberta	○ O plano de cronogramas está habilitado para inscrição e está pronto para os agentes se inscreverem. ○ O plano de cronogramas não pode ser publicado nem excluído quando aberto para inscrição. ○ Quando estiver aberto para inscrição: ▪ A data de prazo das inscrições não pode ser alterada. ▪ Os detalhes do turno de trabalho não podem ser alterados. ▪ Não é possível adicionar novos turnos. ▪ Se habilitado para atribuição automática, não será possível alterar a atribuição de agentes a um turno.
Inscrição encerrada	O plano de cronogramas está fechado para inscrição de agentes.

Inscrição nos seus turnos preferidos

Especifique um ou mais turnos em um plano de programação nos quais você prefere se inscrever.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você poderá receber notificações quando seu gerente disponibilizar um plano de programação para inscrição. Você também pode receber notificações quando o plano de cronogramas que está aberto para inscrição tem o prazo no dia atual ou em um dia próximo.

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone Programação ( ).
3. Selecione a guia **Inscrever-se em turnos**.

   Você pode usar palavras-chave para pesquisar os planos de programação e exibir todos os cronogramas com turnos ativos para os grupos de atribuição nos quais você pode se inscrever. Use a paginação para percorrer todos os planos de programação disponíveis.

   O estado atual de cada plano de programação é exibido como um destaque em cada cartão. A tabela abaixo descreve o valor destacado.

Valor em destaque	Descrição
Disponível	Os turnos do plano de programação estão disponíveis para inscrição.
Rascunho	Turnos em que você considerou se inscrever, mas não concluiu o processo de inscrição.
Concluído	Envie um ou mais turnos preferenciais no plano de programação.
Encerrado incompleto	No momento, o plano de programação não tem turnos nos quais você poderia se inscrever.
Encerrado concluído	O plano de programação tem pelo menos um turno preferencial no qual você se inscreveu.

4. Selecione o ícone Sobreposição de folga ( ) para analisar se a folga solicitada ou as que foram aprovadas se sobrepõem ao plano de programação disponível para inscrição.
5. Para se inscrever em seus turnos preferidos, selecione **Adicionar turnos**.
   Você só pode se inscrever nos turnos do plano de programação que ainda não foram publicados.
   A janela pop-up Adicionar turnos é exibida. Você pode buscar turnos usando a barra de pesquisa e selecionar turnos para salvar como rascunho.

   Você pode se inscrever em um número máximo de turnos que o administrador configurou na propriedade do sistema *sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup*.

6. Para salvar os turnos selecionados para inscrição, selecione **Salvar turnos** e, em seguida, **Salvar como rascunho**.
7. Selecione o sinal de mais (+) e inscreva-se em turnos adicionais.
   Quando você tem mais de um turno, pode reordená-los usando as setas para cima ou para baixo no cartão de cada turno.
8. Selecione **Enviar**.
   Todos os turnos que você adicionou para inscrição serão enviados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 sobre os critérios do usuário para tipos de evento em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

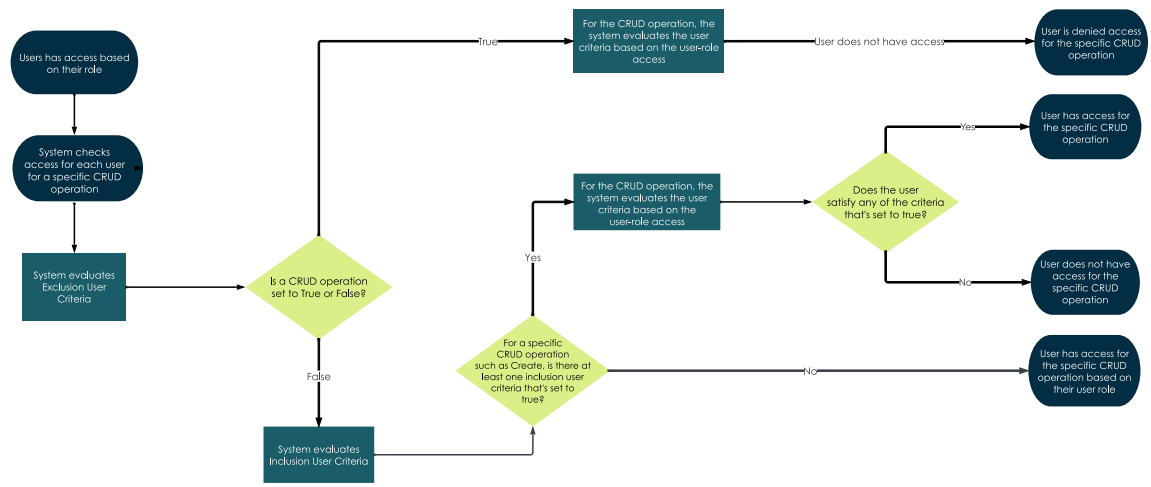
Gerencie o acesso do usuário para qualquer tipo de evento, como solicitações de reunião, treinamento e folga no calendário da equipe.

Você pode incluir ou excluir direitos de Criar, Ler, Gravar ou Atualizar e Excluir (CRUD) para tipos de evento usando o acesso a critérios do usuário de inclusão e exclusão. É possível executar as operações CRUD para usuários, grupos ou funções.

Nota:
Por padrão, os membros da equipe não têm acesso de leitura a eventos do tipo **Trabalho real** .

Para obter flexibilidade adicional em relação à gestão do acesso CRUD, defina os critérios do usuário para cada tipo de evento. Por exemplo, se os membros da equipe não tiverem acesso para editar seus turnos de trabalho usando o acesso baseado em função, você poderá definir esse acesso usando critérios do usuário. Você pode definir esse acesso para membros específicos da equipe ou para o grupo inteiro.

Lógica de inclusão e exclusão para tipos de evento



Como funciona o acesso aos critérios de inclusão e exclusão do usuário

Quando as regras de critérios do usuário são avaliadas, isso é feito na seguinte ordem:

1. O sistema avalia primeiro o acesso de exclusão para cada critério.
   - Se o acesso de exclusão para uma operação CRUD estiver definido como **verdadeiro**, o sistema avaliará os critérios do usuário.
     a. Se o usuário não tiver acesso com base em sua função, o acesso do usuário será negado para a operação CRUD específica.
     b. Se o acesso não for negado ao usuário, o sistema avaliará os critérios de inclusão.
   - Se o acesso de exclusão para uma operação CRUD estiver definido como **falso**, o sistema avaliará os critérios de inclusão.
2. No acesso de inclusão, para uma operação CRUD específica como Criar, o sistema verificará se pelo menos um dos critérios do usuário de inclusão está definido como **verdadeiro**. Em caso afirmativo, o sistema avaliará os critérios do usuário com base no acesso da função 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.

- Se o usuário:
  - Tiver acesso à operação CRUD com base em sua função, o usuário poderá executar essa ação. Por exemplo, se o tipo de evento for treinamento e a operação CRUD for **Criar**, o usuário poderá criar os tipos de evento de treinamento.
  - Não tiver acesso à operação CRUD com base em sua função, o usuário não poderá executar essa ação.
- Se pelo menos um dos critérios de inclusão não estiver definido como **verdadeiro**, o usuário não terá acesso à operação CRUD específica. Neste exemplo, o usuário não pode criar os tipos de evento de treinamento.

Nota:
O acesso de exclusão sempre tem precedência sobre o acesso de inclusão. Se nenhum acesso de inclusão ou exclusão for definido, o acesso baseado em função será usado para gerenciar tipos de evento.

Criar critérios do usuário para tipos de evento no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Adicione um registro de critérios do usuário para especificar quais usuários, funções e grupos podem acessar tipos de evento em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Critérios do usuário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo de formulário Critérios do usuário

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo dos critérios do usuário
Usuários	Usuários que podem acessar tipos de evento.
Grupos	Grupos que podem acessar tipos de evento.
Funções	Funções que podem acessar tipos de evento quando você aplica os critérios do usuário.
Avançado	Opção para criar um script para os critérios do usuário.
Ativo	Habilite a caixa de seleção para disponibilizar os critérios do usuário.
Empresas	Empresas que podem acessar tipos de evento.
Local	Locais que podem acessar tipos de evento.
Departamentos	Departamentos que podem acessar tipos de 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.

Campo	Descrição
Corresponder tudo	Opção para tornar obrigatória todas as condições definidas quando os critérios do usuário são aplicados.

4. Selecione **Enviar**.

Incluir ou excluir acesso de usuário para tipos de evento

Adicione ou remova o acesso dos usuários a qualquer tipo de evento para que eles possam visualizar os tipos de evento que sejam relevantes somente para eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para CSM** > **Programando** > **Configuração de evento**.
2. Selecione um evento.
3. Exclua ou inclua o acesso CRUD específico dos usuários a eventos.

4. Clique em **Atualizar**.

Verificar critérios de acesso para um grupo ou membro da equipe no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Verifique os direitos de criar, ler, atualizar e excluir que seus grupos ou membros da sua equipe têm para os eventos a fim de garantir que eles tenham as permissões corretas e necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. No módulo Listas, acesse **Programando** > **Tipo de evento**.
3. Selecione um evento cujo acesso de usuário você quer verificar.
4. Selecione a guia **Acesso do usuário**.
5. Realize qualquer uma das ações a seguir.
   A tela exibe as colunas criar, ler, gravar e excluir como **verdadeiro** para cada membro da equipe que tem acesso ao tipo específico de acesso ao evento selecionado.

Equipes no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

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:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- 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 adiciona 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.
- 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.
- As metas podem ser definidas nos KPIs por meio da página de desempenho da equipe no nível global ou individual. Quando essas metas são definidas, a linha de tendência reflete as metas.
- 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.

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.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Analise os dados detalhando os dados de uma equipe, um membro específico da equipe, um indicador ou um caso.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique nas equipes ícone.
3. Selecione um intervalo de datas para exibir o desempenho de suas equipes nesse período.
   Você pode definir o intervalo de datas padrão usando a *sn_team_perf.default_date_range* propriedade do sistema.
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. Detalhar os dados desta 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.

Indicadores de desempenho

Para	Faça o seguinte
Analisar o desempenho do indicador	▪ Para analisar o desempenho do indicador da equipe, clique em um valor de indicador da equipe na linha do cabeçalho. ▪ Para analisar o desempenho do indicador de um membro da equipe, clique em um valor de indicador para o membro da equipe.
Rastrear casos	Clique em **Tarefas** e analise todos os casos relacionados à equipe. ▪ Para exibir os detalhes dos casos, selecione um caso. ▪ Para exibir os detalhes de um membro da equipe, selecione um membro da equipe.

Você também pode revisar casos, detalhes de grupos de atribuição, gerentes adicionais e informações relevantes para a equipe.

Tópicos relacionados

Otimização da força de trabalho do Teams para Atendimento ao cliente

Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Usando Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, você pode avaliar as habilidades da sua equipe para resolver casos com eficiência, revisando o trabalho deles em momentos críticos do atendimento ao cliente.

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 um oportunidade de coaching usando o. Coaching aplicação específica para as necessidades do seu agente.
- 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 de habilidades no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Use a 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.

Acesse a Visão geral de habilidades no aplicativo Teams:

1. Ir para **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Tseams .
3. Selecione uma equipe.

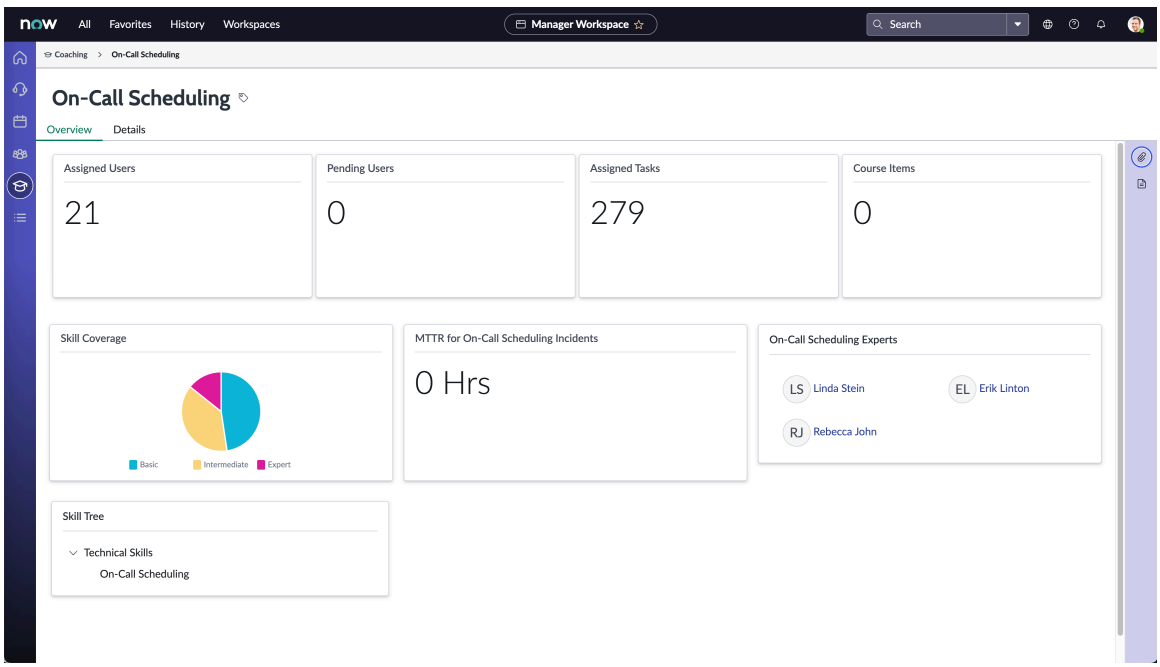
Tradução automática

© 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.

4. Clique na guia **Habilidades**.
5. Selecione uma habilidade.

Você pode acessar a página Visão geral de habilidades ao clicar em uma habilidade na página de perfil de um usuário em qualquer aplicativo Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Nota:
Você deve habilitar a aplicação Coaching com aprendizado para exibir os relatórios da aplicação. Para habilitar esta aplicação, consulte Ativar Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente .



Casos de uso

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. • O 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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhamentos

O indicador é dividido por Habilidade.

Componentes

Componentes

Nome do componente	Tipo	Descrição
Contêiner de visão geral de habilidades [sn-manager-skill-overview-container]	Componentes de visualização	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 [sn-manager-skill-tree-connected]	Árvore	Exibe 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 [sn-manager-skill-experts-connected]	Lista	Exibe todos os usuários que estão no nível de especialista para a habilidade.
Cobertura de habilidades [now-uxf-visualization-connected]	Gráfico de pizza	Exibe a porcentagem, bem como o número de usuários com diferentes níveis de conhecimento para a habilidade.

Relatórios

Importante:
Os relatórios de Usuários pendentes e Tarefas atribuídas são exibidos ao ativar a aplicação Coaching com aprendizado a partir do ServiceNow® Store. Para habilitar esta aplicação, consulte Ativar Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente .

KPIs

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 foram atribuídos à 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.

KPIs

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			selecionada na 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.

Avalie a qualidade das tarefas concluídas

Avalie a capacidade de seus agentes de resolver casos ou a qualidade das tarefas concluídas.

Antes de Iniciar

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.

Função necessária: sn_coaching.coach

Assista a este breve vídeo para obter uma visão geral sobre coaching, avaliações e treinamentos.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Visão geral do coaching.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se a oportunidade de coaching inclui uma pesquisa, você pode optar por fazer a pesquisa e a avaliação. Ao usar uma pesquisa para avaliar um trainee, a pontuação da pesquisa é automaticamente calculada ao completá-la. A classificação de avaliação é atualizada com base nessa pontuação.

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.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no botão Coaching (ícone).
3. Realize qualquer uma das ações a seguir.
4. No formulário, preencha os campos para avaliar o 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.

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 trainee é atribuído a programas de coaching e módulos de treinamento. ○ **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, se houver, 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. Quando você clica neste campo, são exibidas todas as habilidades e os níveis de habilidade que não estão no perfil do trainee.
Adicionar treinamento	Treinamento a ser atribuído ao trainee. Você também pode atribuir tarefas de aprendizado de itens do curso.

5. Faça o seguinte:

- Para concluir a avaliação ad-hoc, clique em **Salvar**.
- Para concluir a criação de avaliações usando oportunidades de coaching, clique em **Concluir avaliação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar habilidades usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

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: skill_manager

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.
   - 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 with Learning

Use o Coaching with Learning para treinar seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo. Organize conteúdo semelhante em catálogos. Atribua tarefas de aprendizagem e rastreie a conclusão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
O Coaching com aprendizado está disponível quando você habilita a aplicação Coaching com aprendizado em ServiceNow® Store. Para habilitar esta aplicação, consulte Ativar Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente .

Coaching com aprendizado

Criar um catálogo de aprendizagem

Crie um catálogo para organizar o conteúdo relacionado em categorias.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.catalog_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no botão Coaching (ícone).
3. Clique na guia **Aprendizado**.
4. Clique em **Catálogos de aprendizado** e selecione **Meus catálogos**.
5. Crie um catálogo.
   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 de curso ao catálogo.
   a. Clique na guia **Conteúdo**.
   b. Clique em **Adicionar**.
   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 de curso adicionado, selecione o item de curso e clique em **Remover**.

7. Adicione um grupo a um catálogo.
   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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_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 referência de atendimento ao cliente .

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no botão Coaching (ícone).
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.

Campos do formulário Todas as tarefas

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: ▪ 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 **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no botão Coaching (ícone).
3. Clique em **Cursos de aprendizado** e selecione **Cursos internos**.
4. Crie um curso de aprendizado interno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique em **Nova**.

b. Preencha os seguintes campos na guia Detalhes.

Campo de formulário Cursos internos

Nome	Descrição
Título	Nome do curso.
Fonte interna	Selecione o tipo de conteúdo do curso. Aqui estão os tipos de cursos disponíveis: ▪ URL — 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.
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.

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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_lc.learning_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no botão Coaching (ícone).
3. Clique na guia **Aprendizado**.
4. Ir para **Cursos de aprendizado** > **Cursos externos**.
5. Selecione um curso.
6. Clique em **Ir para o curso**.
   Você pode revisar e aprender com o curso externo.

Experiência de dispositivos móveis Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gerencie casos de atendimento ao cliente 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_customerservice_agent) ou um gerente (sn_wfo_csm.manager), ambos poderão usar notificações em tempo real da aplicação para executar ações em um problema. Antes de fazer isso, você deve ativar o plug-in para celular do Atendimento ao cliente (com.sn_csm_mobile). Para obter mais informações sobre Now Mobile Para Gestão de atendimento ao cliente, consulte Mobile Experience para Customer Service Management

- Para começar a usar este aplicativo, siga as instruções em Comece a usar o aplicativo para celular Atendimento ao cliente .
- Você pode aprender mais sobre as tarefas de agente e gerente que você pode executar em Use o aplicativo para celular para executar tarefas de agente e gerente . Além disso, você também pode executar as seguintes tarefas para Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

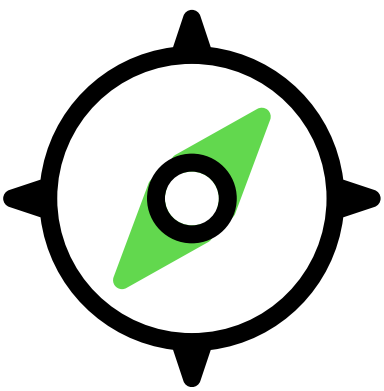
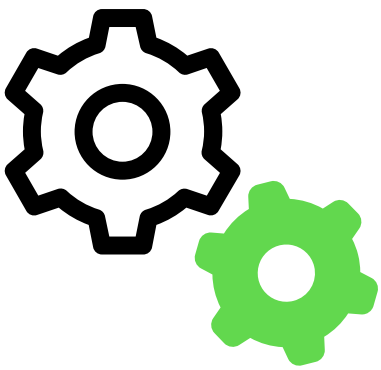
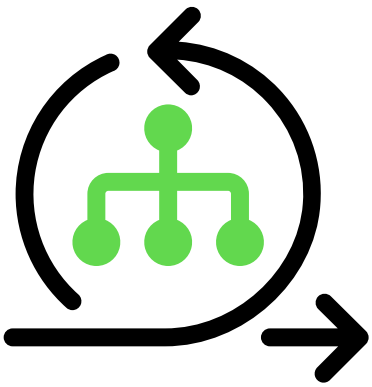
Tarefas do gerente

Tarefas do gerente	Ação	Descrição
Aprovar ou rejeitar solicitação de folga	• Toque na notificação. • **Aprovar** ou **Rejeitar** a solicitação de folga.	O agente recebe notificação de que a solicitação de folga foi aprovada ou rejeitada.
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.
Exiba casos críticos e de alta prioridade que violaram o ANS	Toque na notificação. O registro do caso é exibido.	Revise o registro do caso e tome as medidas apropriadas.

Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Use ServiceNow® Now Assist para Customer Service Management (CSM) aplicação para resumir as informações do caso, gerar as anotações de resolução do caso e resumir o bate-papo para uma interação. Você pode permitir que seus agentes entendam o bate-papo e o contexto do caso para que eles possam propor resoluções mais rápidas aos seus clientes.

Iniciar

Explorar	Configurar	Usar Customer Service Management IA generativa
		
Saiba mais sobre Now Assist para CSM	Configure o. Now Assist para CSM aplicação para começar	Use recursos de IA generativa oferecidos por Now Assist para CSM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	Use a coleção de agentes do CSM AI Use os casos de uso do agente de IA em Now Assist para CSM	

Importante:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

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 informações do caso (para resumo de bate-papo, geração de anotações de resolução, geração de conhecimento, resumo de chamadas), transcrições de bate-papo (para recomendação de bate-papo) e informações de e-mail (para resposta de e-mail). 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 Customer Service Management (CSM)

Com Now Assist para Customer Service Management (CSM), seus agentes podem usar a IA generativa para resumir as conversas de bate-papo com o cliente e os detalhes do caso para obter o contexto do caso. Eles também podem gerar anotações de resolução de caso para compartilhar com os outros agentes e encerrar casos mais rapidamente.

Resuma um bate-papo com o Now Assist para Customer Service Management.

Visão geral Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Os seguintes recursos de IA generativa estão disponíveis para um agente:

- Um resumo do bate-papo de interação fornece o contexto sobre a conversa de bate-papo entre seus agentes e clientes em diferentes pontos da entrega, como quando um Virtual Agent o histórico do bate-papo é entregue a um atendente ou quando um atendente entrega um histórico de bate-papo com um cliente para outro atendente.
- Um resumo de caso permite que um agente reúna o contexto do caso em casos complexos ou de longa execução. Como esses casos podem conter muitas informações, incluindo as conversas com o cliente ou outros agentes, um agente pode gerar um resumo para entender mais rapidamente.
- As anotações de resolução de caso podem ajudar um agente a ajudar a encerrar casos mais rapidamente e fornecer o contexto sobre a resolução de caso para outros agentes que podem encontrar problemas semelhantes.
- Um resumo de chamada ajuda um agente a obter os principais detalhes que foram discutidos durante as conversas entre os atendentes e os clientes. Ele fornece uma visão geral de alto nível da conversa em um formato claro.
- 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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do registro do caso depois de propor uma resolução ou encerrar o caso. Ao não precisar gerar artigos de conhecimento manualmente, esse recurso pode economizar tempo e esforço valiosos para seus agentes.

- O resumo da barra lateral captura discussões entre agentes, solicitantes e especialistas e pode ser publicado nas anotações do caso para solução de problemas adicional.
- A recomendação de bate-papo gera sugestões de resposta para os agentes usando o menu de contexto do Now Assist.
- A resposta por e-mail gera sugestões de resposta para agentes de e-mails existentes ou novos usando o menu de contexto do Now Assist.
- A análise de sentimento ajuda a reduzir casos escalados, fornecendo aos agentes o sentimento mais atual sobre um caso, com base nas interações com o cliente e nas tendências mais recentes. Ele também oferece informações sobre por que o sentimento é o que é hoje.
- A geração de etapas sugeridas resolve casos e aumenta a produtividade do agente descrevendo automaticamente as próximas ações recomendadas para casos desconhecidos na guia Ações recomendadas.
- A análise de sentimento em uma conta usa filtros e painéis de classificação para rastrear o sentimento, fornecendo informações valiosas e reduzindo casos escalados.
- Subfluxos e ações conversacionais no painel do Now Assist usam linguagem natural para acionar subfluxos ou ações, melhorando a produtividade do agente e permitindo que eles concluam tarefas com eficiência no painel.
- O formulário Caso do portal orienta os solicitantes por meio de um fluxo de autoatendimento usando os resultados do Genius, ajudando-os a encontrar soluções e reduzindo o número de casos criados.

Now Assist para Customer Service Management (CSM) habilidades

. Now Assist para CSM A aplicação inclui as habilidades de IA generativa que permitem que seus agentes entendam o bate-papo e o contexto do caso para que possam propor resoluções ao cliente mais rapidamente.

Resumo do bate-papo

Fornece a um agente um resumo de um cliente Virtual Agent histórico do bate-papo, histórico de bate-papo do atendente e histórico de interação. Os agentes podem exibir ou criar os seguintes resumos:

- Virtual Agent Resumo da entrega do bate-papo: Resume a conversa quando Virtual Agent Entrega um bate-papo para um atendentee exibe o resumo na janela Bate-papo ativo. Um agente pode exibir um resumo das ações que foram realizadas por um cliente antes de interagir com um atendente.
- Resumo da entrega de atendente para atendente: Resume a conversa quando um atendente entrega um bate-papo para outro atendentee exibe o resumo na janela Bate-papo ativo. Um agente pode exibir um resumo das ações que foram realizadas por um cliente antes de entregar para outro atendente.
- Resumo da ação rápida: Fornece um resumo quando um agente usa o. / resumir Ação rápida na janela Bate-papo ativo.

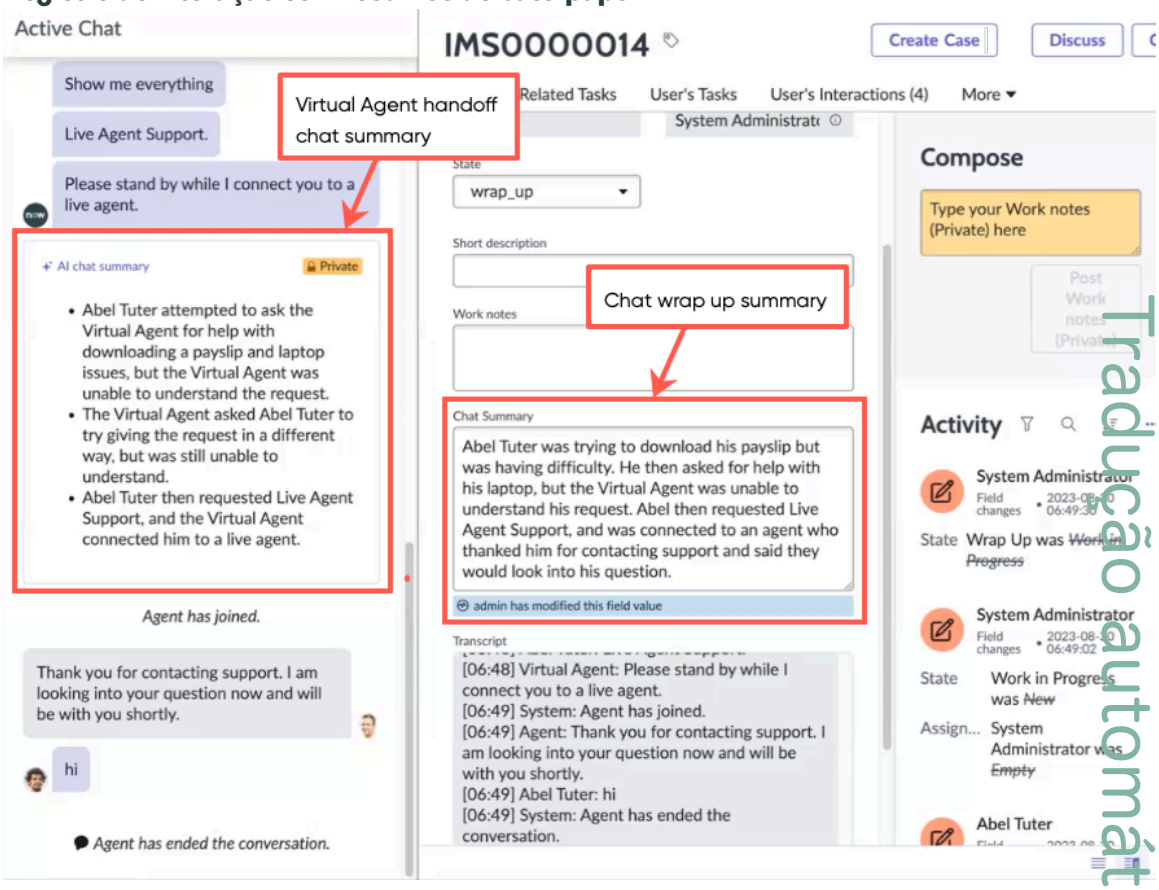
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Resumo de encerramento do bate-papo: Preenche o. **Resumo do bate-papo** e. **Descrição resumida** os campos no registro de interação quando um atendente encerra um bate-papo com um cliente.

> **Nota:**
> Se um resumo do bate-papo não estiver disponível para a interação, o. **Resumo do bate-papo** o campo não aparece no registro de interação.

Registro de interação com resumos de bate-papo



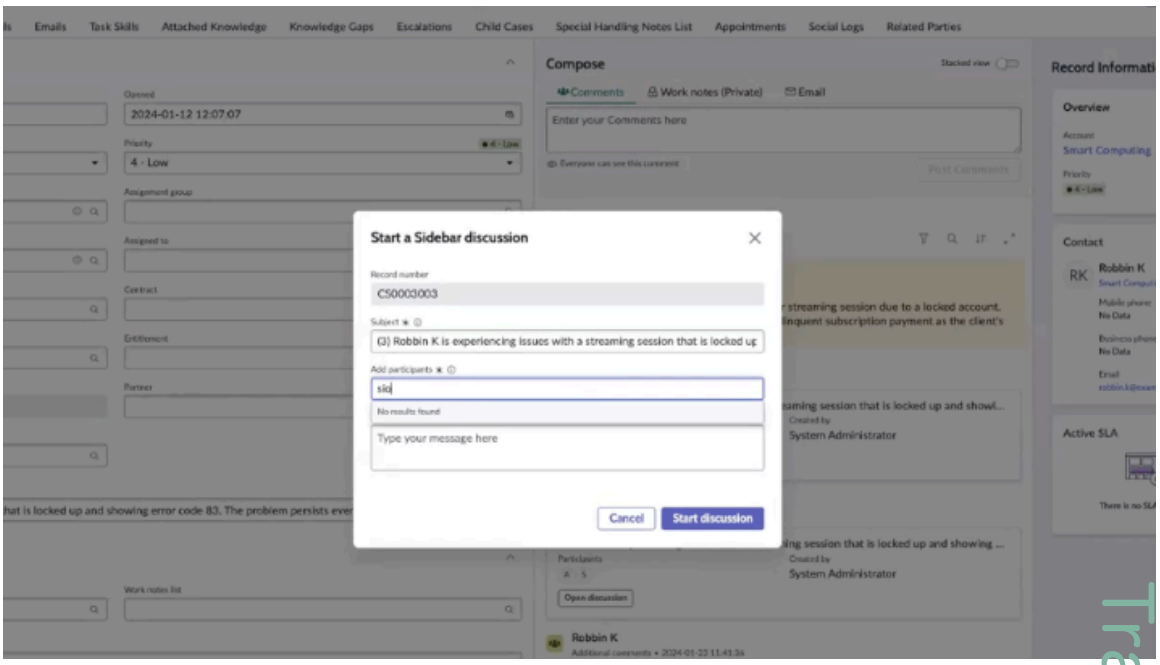
Resumo da discussão da barra lateral

Fornece ao agente um resumo das discussões da barra lateral entre agentes, solicitantes e especialistas no assunto. Um agente também pode publicar o resumo nas anotações de trabalho do caso para solucionar problemas adicionais antes ou depois do término do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modal de discussão da barra lateral



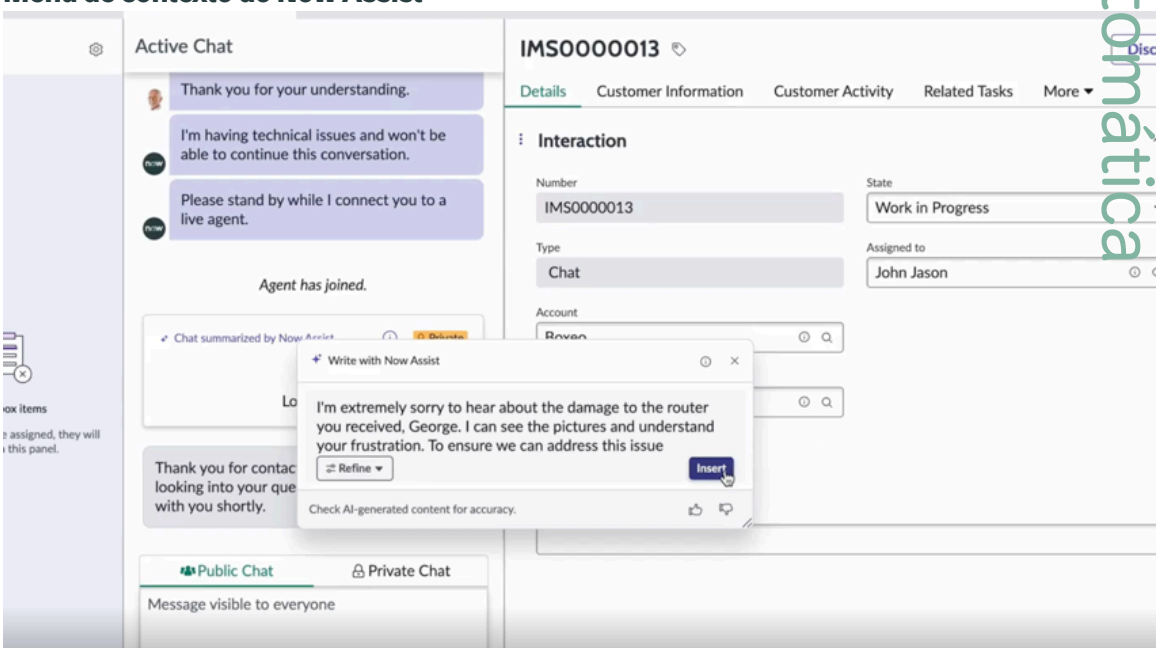
Tradução automática

Recomendação de resposta na conversa

Permite que um agente gere uma recomendação de resposta a partir de um bate-papo usando Now Assist menu de contexto.

A habilidade de recomendação de resposta de bate-papo exibe uma janela pop-up que um agente pode usar para gerar uma recomendação e revisá-la antes de enviá-la como resposta.

Menu de contexto do Now Assist



Resumo do caso

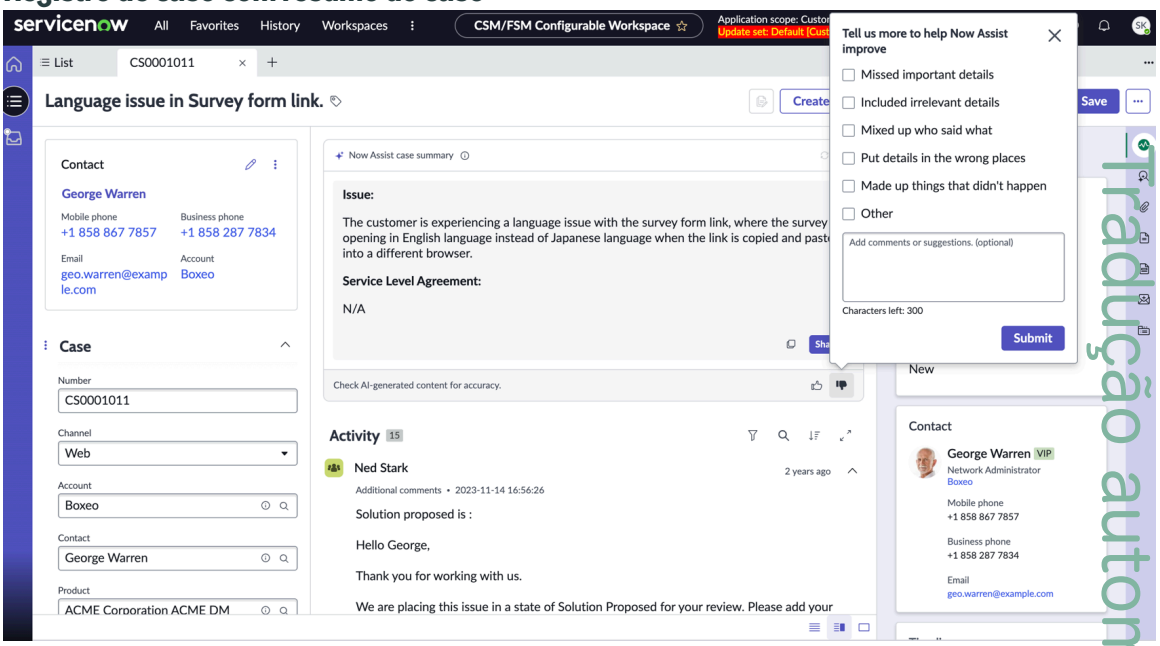
Fornece ao agente um resumo de um caso de atendimento ao cliente, incluindo o problema e as ações realizadas. Um agente pode gerar um resumo de um caso para entender o contexto do caso, atualizar o resumo para incluir as atualizações mais recentes do caso e publicar o resumo nas anotações de trabalho do caso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 habilidade de Resumo de caso gera um resumo de caso e o exibe acima do fluxo de atividades. O resumo inclui as informações que o agente insere nos seguintes campos de registro de caso:

- Descrição resumida
- Descrição
- Anotações de trabalho
- Comentários adicionais
- E-mail
- Acordo de nível de serviço (ANS)

Registro de caso com resumo do caso



Resposta por e-mail

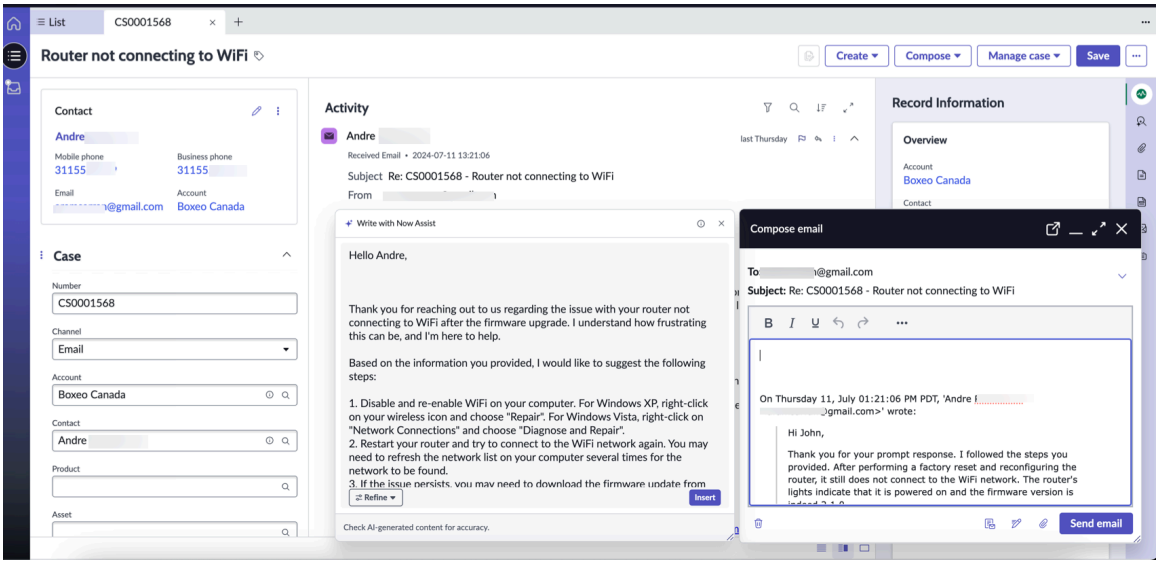
Permite que um agente gere uma resposta de e-mail a partir de um e-mail existente ou novo usando Now Assist menu de contexto.

A habilidade de resposta de e-mail exibe uma janela pop-up que um agente pode usar para gerar uma recomendação e revisá-la antes de enviá-la como resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modal do menu de contexto do Now Assist

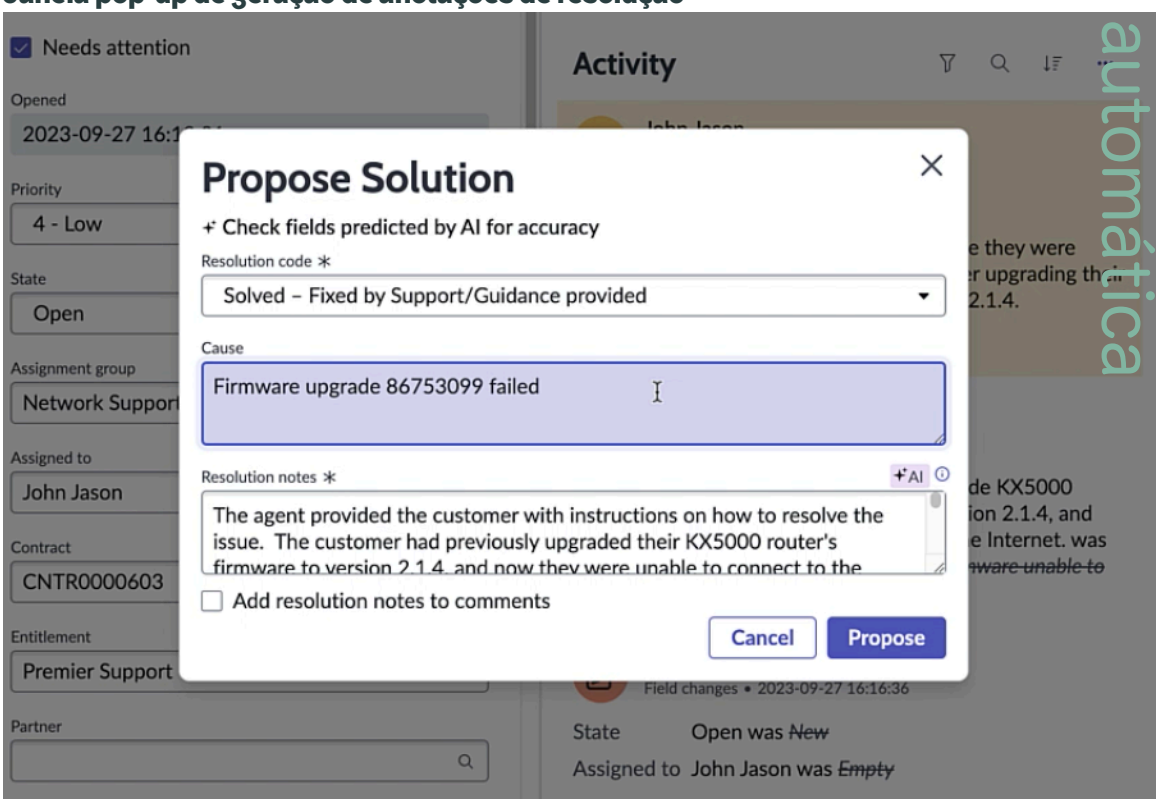


Geração de anotações de resolução

Permite que um agente gere as anotações de resolução para um caso, proponha a resolução ao cliente e adicione as informações ao registro do caso.

A resolução observa que a habilidade de geração exibe uma janela pop-up que um agente pode usar para selecionar um código de resolução e revisar o texto de anotações de resolução antes de propor uma resolução a um cliente.

Janela pop-up de geração de anotações de resolução



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

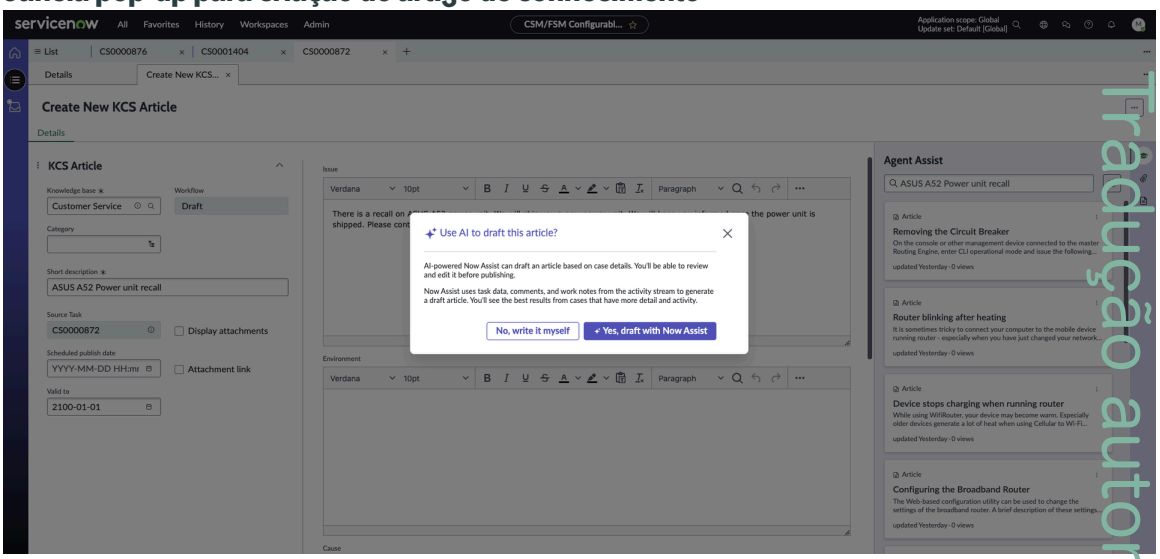
Nota:
A habilidade de geração de anotações de resolução requer um mínimo de 50 palavras no registro do caso para gerar as anotações de resolução. Se as anotações de resolução não puderem ser geradas, o sistema exibirá uma mensagem abaixo de **Anotações de resolução** campo.

Geração de conhecimento

Permite que um agente gere um artigo de conhecimento a partir de um caso depois de propor uma resolução ou encerrar o caso.

A habilidade de geração de conhecimento exibe uma janela pop-up que um agente pode usar para gerar um artigo de conhecimento baseado em casos semelhantes e revisá-lo antes de publicar o rascunho do artigo de conhecimento.

Janela pop-up para criação do artigo de conhecimento



Tradução automática

Resumo de chamadas

Fornece ao agente um resumo da chamada quando a chamada termina e inclui os principais pontos discutidos durante a chamada, incluindo o problema e as ações tomadas. Um agente pode gerar um resumo de chamada da interação para entender o contexto do caso e publicar o resumo nas anotações de trabalho do caso. Um agente pode exibir ou criar os seguintes resumos:

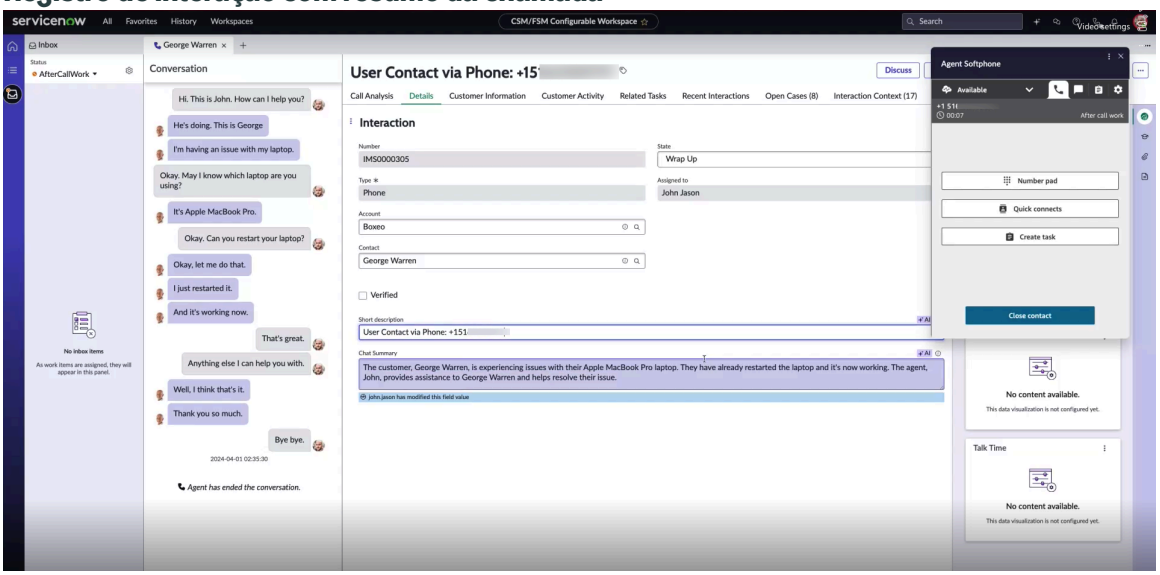
- Resumo de encerramento do bate-papo: Preenche o. **Resumo do bate-papo** e. **Descrição resumida** os campos no registro de interação quando um atendente encerra um bate-papo com um cliente.

  Nota:
  Se um resumo de chamada não estiver disponível para a interação, o. **Resumo do bate-papo** o campo não aparece no registro de interação.

- Resumo da chamada do Now Assist Painel: Cria um resumo da conversa entre o agente e o cliente do Now Assist selecionando **Resumir a conversa** .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

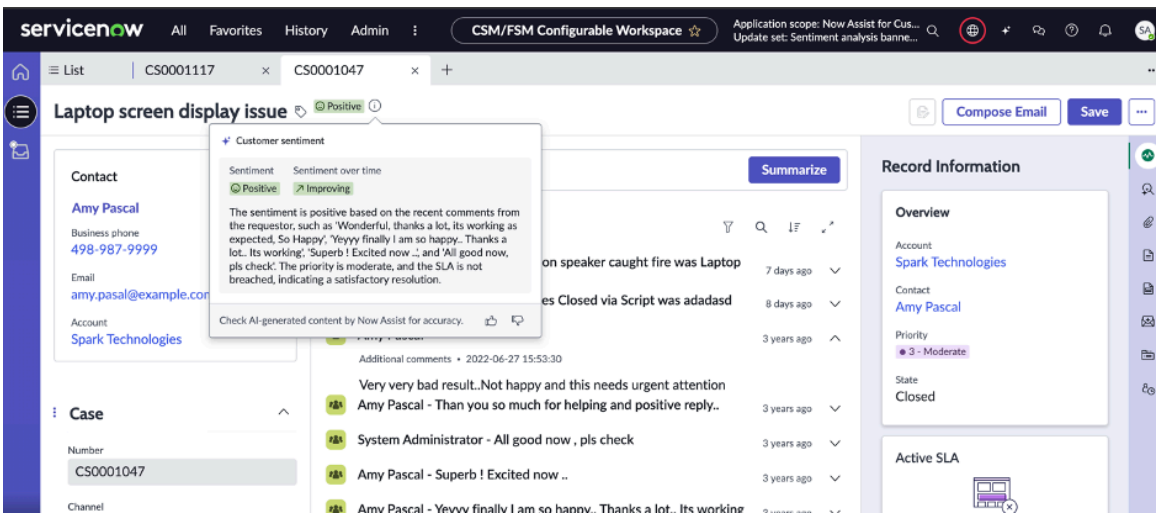
Registro de interação com resumo da chamada



Análise de sentimento em um caso

A análise de sentimento ajuda a reduzir casos escalados, fornecendo aos agentes o sentimento mais atual sobre um caso, com base nas interações com o cliente e nas tendências mais recentes. Ele também oferece informações sobre por que o sentimento é o que é hoje.

Análise de sentimento em um caso



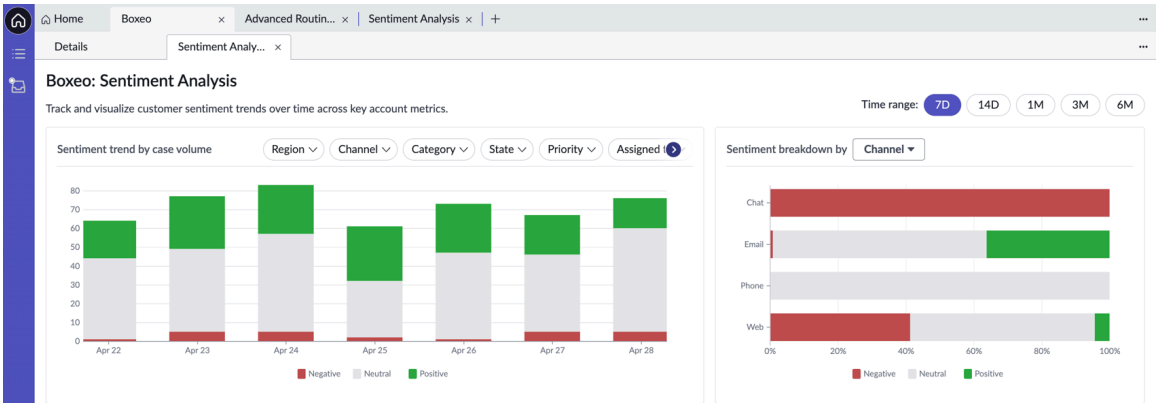
Análise de sentimento em uma conta

Rastreie o sentimento de uma conta business-to-business usando filtros e painéis de classificação para obter informações valiosas e reduzir casos escalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de sentimento em uma conta



Subfluxos conversacionais e ações em Now Assist painel

Use linguagem natural para acionar subfluxos ou ações, aumentando a produtividade do agente e permitindo que eles concluam tarefas com eficiência no painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Solicite os recursos de IA generativa em Customer Service Management Customer Service Management usando Now Assist painel.

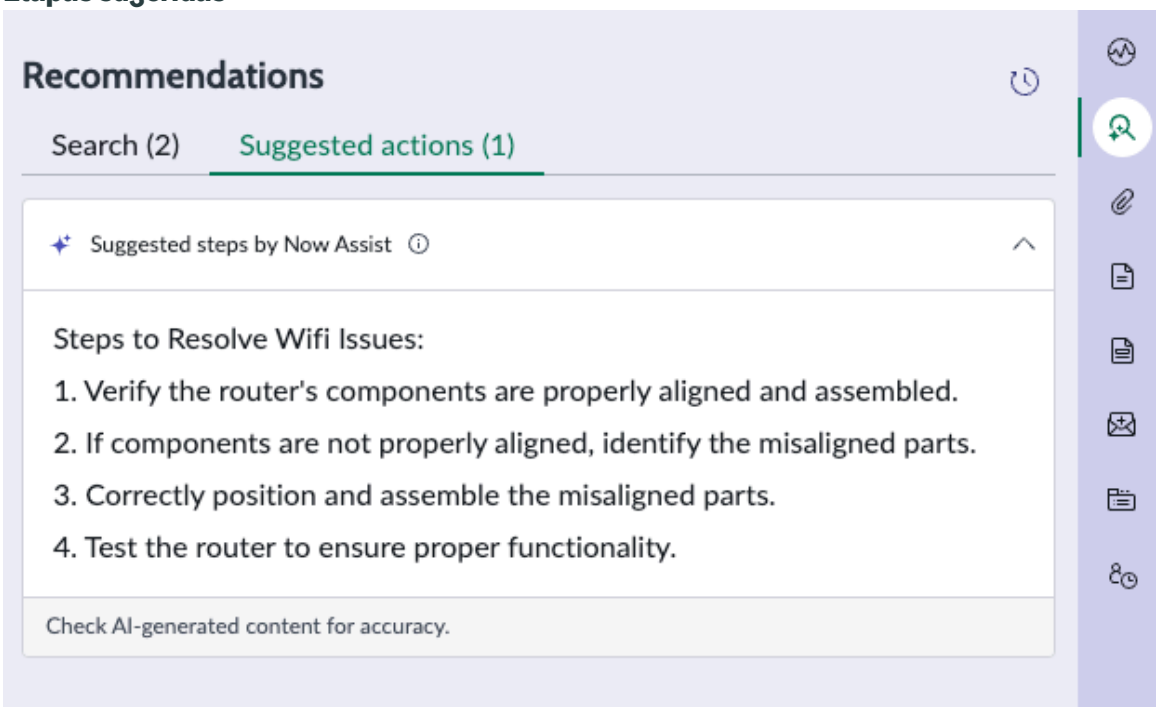
Now Assist No formulário Caso do Portal

Oriente os solicitantes por um fluxo de autoatendimento usando os resultados do Genius para encontrar soluções e reduzir o número de casos criados. Para obter mais informações, consulte Uso do Now Assist no formulário de caso do portal.

Geração de etapas sugeridas

A geração de etapas sugeridas pode ajudar a resolver casos e aumentar a produtividade do agente, descrevendo as próximas ações recomendadas para casos desconhecidos na guia Ações recomendadas.

Etapas sugeridas



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Assist painel em Espaço configurável do CSM

Um agente pode usar Now Assist painel em Espaço configurável do CSM. Esta interface conversacional permite que um agente solicite um resumo de bate-papo ou resumo de caso e gere as anotações de resolução de caso. Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte Now Assist panel .

Now Assist em Pesquisa com IA

. Now Assist em Pesquisa com IA usos da aplicação Serviço Now LLM Para extrair respostas acionáveis do resultado do Genius de perguntas e Respostas dos artigos de conhecimento encontrados em Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário e pesquisas globais. Ao usar esta aplicação, um agente pode melhorar a experiência do cliente recuperando o conteúdo relevante da base de conhecimento e gerando respostas concisas. Para obter mais informações, consulte Now Assist in AI Search .

Now Assist em Virtual Agent

Now Assist em Virtual Agent a configuração assistida pode reduzir o tempo e o esforço necessários para implantar Now Assist em Virtual Agent. Seus administradores podem configurar recursos e habilidades, bem como fontes de informações, como bases de conhecimento e catálogos. Para obter mais informações, consulte Configure o Now Assist no Virtual Agent .

Com a habilidade Solicitações de catálogo de vários turnos do Now Assist, seus clientes podem interagir com Virtual Agent de maneira conversacional para solicitar itens do catálogo. Um cliente pode solicitar um item e refinar sua pesquisa fornecendo informações adicionais. Para obter mais informações, consulte Ordenação de catálogo de vários turnos .

Tratamento de dados confidenciais

Informações de identificação pessoal e outros dados confidenciais podem ser mascarados para que não apareçam nos prompts da IA generativa. O texto de espaço reservado é enviado com o prompt e esse texto de espaço reservado é substituído pelo texto original após o recebimento da resposta. Esse mascaramento bidirecional garante que os usuários vejam os valores corretos, mas Serviço Now LLM não está exposto a informações confidenciais. Para obter mais informações, consulte Ordenação de catálogo de vários turnos .

Tópicos relacionados

- Now Assist
- Exploring Now Assist Admin

Informações de suporte para Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas à aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Versões com suporte

Now Assist para CSM É compatível a partir do Vancouver Patch 4.

Interfaces do usuário compatíveis

A aplicação Now Assist para CSM inclui as habilidades listadas na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interfaces compatíveis com o Now Assist para CSM

Interface	Habilidade
Espaço configurável do CSM	• Resumo do bate-papo • Resumo do caso • Geração de anotações de resolução • Geração de artigo de conhecimento • Resumo de chamadas • Discussão da barra lateral • Recomendação de bate-papo • Resposta por e-mail • Análise de sentimento • Geração de etapas sugeridas
IU principal	• Resumo do caso • Geração de anotações de resolução • Geração de artigo de conhecimento • Análise de sentimento

Idiomas compatíveis

Now Assist para CSM o oferece suporte aos seguintes idiomas em todas as habilidades:

- Alemão
- Francês
- Japonês
- Holandês
- Francês canadense
- Espanhol
- Português do Brasil
- Italiano

Para obter mais informações, consulte Multilingual service for Now Assist applications

LLMs compatíveis

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® .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações da aplicação

Ative o. Now Assist para CSM app da store (sn_csm_gen_ai) para usar as habilidades de resumo de casos e bate-papo e gerar anotações de resolução de caso.

Este app da Store tem as seguintes dependências:

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- IA generativa de UXC (sn_uxc_gen_ai)

Ative as aplicações na seguinte ordem:

1. Atendimento ao cliente
2. IA generativa de UXC
3. Now Assist para CSM

Para obter mais informações, consulte Configuração da Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Configuração da Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar o. Now Assist para Customer Service Management (CSM) Para que seus agentes possam usar as habilidades de IA generativa em Espaço configurável do CSM e em IU principal.

Use o console do Administração do Now Assist para configurar Now Assist para CSM. Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, confira Overview tab in Now Assist Admin .

A tabela a seguir lista os recursos e as habilidades que você pode acessar no console do Administração do Now Assist.

CSM recursos e habilidades no Administração do Now Assist console

Recursos do CSM	Habilidades
Bate-papo	• Resumo do bate-papo • Recomendação de bate-papo • Recomendação da barra lateral
Caso	• Resumo do caso • Geração de anotações de resolução • Resposta por e-mail • Geração de etapas sugeridas • Análise de sentimento
Conhecimento	Geração da base de conhecimento
Ligar	Resumo de chamadas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:

- Serviço Now LLM é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação do Now Assist.
- A versão mínima do espaço necessária para oferecer suporte ao Now Assist para CSM recursos:
  - CSM e FSM Configurable Workspace Foundation (sn_cwf_wrkspc): 24,2.1.
  - CSM Configurable Workspace (sn_csm_wrkspc): 24,2.0.

Para versões anteriores, acesse Application Manager para atualizá-lo para uma versão posterior.

Tópicos relacionados

Overview tab in Now Assist Admin

Configuring Now Assist Admin features

Usando fluxos de trabalho do agente em Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Customer Service Management Casos de triagem de coleta de agentes com IA fluxo de trabalho do agentic

Instalar o Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Instale os plug-ins necessários e habilite o Now Assist para CSM (Customer Service Management, gestão de atendimento ao cliente) para configurar e usar habilidades de IA generativa no Espaço configurável e na IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para começar a usar Now Assist, você deve instalar pelo menos um Now Assist em sua instância. O console do administrador do Now Assist pode orientar sua implementação, começando com a instalação.

Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte Informações de suporte para Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Para obter informações sobre Espaço configurável do CSM, consulte Configurar Espaço configurável do CSM.. Para obter informações sobre Now Assist Agentes com IA, consulte Instale os agentes com IA do Now Assist .

Para acessar agentes de IA no Now Assist painel, você precisa ligue o. Now Assist painel e certifique-se de que o resumo do caso esteja ativo na instância.

Para instalar o. Now Assist para CSM plug-in (sn_csm_gen_ai), siga o procedimento abaixo.

Procedimento

1. Navegue até **Administrador > Administrador do Now Assist > Configurações** .
2. Em **Configurações** , selecione **Plug-ins** .
3. Selecione **Obter plug-ins** no cartão do plug-in que você deseja instalar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 janela de confirmação, selecione Instalar plug-in para abrir a página da ServiceNow Store do plug-in em uma nova guia do navegador.
5. Instale o plug-in na página da ServiceNow Store.
6. Retorne ao Now Assist Console do administrador.
7. Na caixa de diálogo, selecione **Atualizar** .
8. Feche a caixa de diálogo para revisar todos os plug-ins ou selecione **Ver tudo Assistências e habilidades do <Plugin>** para revisar os recursos do seu novo plug-in.

Para obter informações mais detalhadas sobre o processo de instalação, consulte Install Now Assist plugins .

Ativar habilidades do Now Assist

Habilite as habilidades de IA generativa do Now Assist para fornecer recursos orientados por IA, como resumo, sugestões de resposta e análise de sentimento.

Este vídeo fornece uma visão geral de como configurar habilidades e monitorar e analisar o uso por meio de Administração do Now Assist console.

https://url.us.m.mimecastprotect.com/s/j3ebC5yz70hgOm7YWfzfZikEhy0?domain=player.vimeo.com

Cada habilidade é configurada separadamente e personalizada para oferecer suporte aos agentes em várias plataformas. As seguintes habilidades do Now Assist estão disponíveis para serem configuradas para uso no CSM.

Visões gerais de habilidades do Now Assist

Habilidade	Descrição
Resumo de bate-papo	Gere resumos resumidos de conversas entre agentes ou Virtual Agents e destaque os principais pontos para referência rápida. Para obter mais informações, consulte Configurar resumo de bate-papo.
Resumo de chamadas	Gere resumos de chamadas agente-cliente na janela Bate-papo ativo para capturar os principais detalhes da chamada para melhor acompanhamento do agente e manutenção de registros. Para obter mais informações, consulte Configurar resumo de chamadas.
Anotações de Resolução	Crie resumos de resoluções de casos para ajudar os agentes a entender rapidamente os detalhes de resolução e anotações de referência em futuras interações semelhantes. Para obter mais informações, consulte Configure a geração de anotações de resolução.
Geração de conhecimento	Rascunho de artigos de conhecimento com base na resolução de tarefas de caso para os agentes revisarem e editarem antes de publicar. Para obter mais informações, consulte Configurar a geração de conhecimento.
Recomendação de bate-papo	Ajude os agentes a gerar respostas para mensagens de bate-papo com base no contexto da conversa. Para obter mais informações, consulte Configurar recomendação de bate-papo.
Recomendação de e-mail	Gere e refine respostas de e-mail eficientes com base no contexto da conversa. Para obter mais informações, consulte Configurar recomendação de e-mail.
Análise de sentimento	Analise sentimento, tendências e raciocínio do caso a partir de entradas de caso, ajudando os agentes a resolver casos com mais eficiência. Para obter mais informações, consulte Configurar análise de sentimento.
Etapas sugeridas	Avalie clusters de casos semelhantes e sugira as próximas etapas para resolução de casos, permitindo que os agentes solucionem problemas mais rapidamente e garantam 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.

Visões gerais de habilidades do Now Assist

Habilidade	Descrição
	tratamento de casos mais consistente. Para obter mais informações, consulte Configurar geração de etapas sugeridas.
Resumo da barra lateral	Gere resumos de discussões na barra lateral para compreensão rápida do agente, permitindo uma colaboração mais rápida. Para obter mais informações, consulte Configurar resumo da barra lateral.
Resumo do caso	Gere e exiba resumos de casos para agentes e controle quem pode acessá-los na produção. Para obter mais informações, consulte Configurar resumo de caso.

Etapas de configuração geral

Cada habilidade tem seu próprio processo de configuração. No entanto, a ativação de habilidades segue a mesma configuração assistida. As etapas de configuração necessárias variam dependendo da habilidade.

Componentes de configuração comuns:

- **Gatilho:** Permite configurar as circunstâncias em que uma habilidade é gerada. Por exemplo, os resumos de bate-papo podem ser configurados para serem gerados quando a transferência do bate-papo é feita de um atendente para um atendente.
- **Entrada:** Configure os dados usados para criar as informações geradas pela habilidade. Por exemplo, as informações de anotações de resolução são geradas a partir dos campos de descrição, descrição resumida, anotações de trabalho e comentários adicionais das anotações de caso existentes.
- **Disponibilidade:** Personalize como e quando a capacidade de habilidade está ativa e acessível. Por exemplo, as recomendações de resposta por e-mail podem ser configuradas para estarem sempre disponíveis ou definidas usando o Construtor de condições para determinar se um usuário pode ou não ativar a habilidade.
- **Acesso:** Determine quem pode acessar esta habilidade. Ao selecionar funções específicas, você controla quem pode usá-las. As funções escolhidas também estarão disponíveis na próxima etapa **Selecione exibir** .
- **Exibição:** Determine onde a habilidade aparece. Por exemplo, a habilidade de resumo de chamadas pode ser configurada para ser exibida em formulários e espaços de trabalho ou no painel do Now Assist.

Salvar e ativar o processo de configuração é o mesmo em todas as habilidades do Now Assist.

Finalize e ative a Configuração

1. Depois de selecionar **Revise e ative** para examinar as mudanças, selecione **Concluído** para fechar as definições de configuração de habilidade.
2. Selecione **Habilidade** para ativar a habilidade para agentes e concluir a configuração.

Configurar resumo de bate-papo

Configure Resumo de bate-papo para gerar resumos resumidos de conversas entre agentes ou com um Virtual Agent, destacando os pontos principais para referência rápida.

https://player.vimeo.com/video/1102593484?h=b893388394&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.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Os resumos de bate-papo são gerados quando:

- A conversa é encerrada.
- O agente usa a ação rápida Resumir no Bate-papo do agente.
- O usuário seleciona o resumo do bate-papo ou insere Resumir bate-papo no campo Solicitar Now Assist no painel do Now Assist.
- Um atendente transfere uma interação para um atendente diferente.

  Quando uma interação é transferida de um Virtual Agent para um atendente e tem pelo menos seis linhas de comprimento, o resumo do bate-papo é exibido em um cartão de resumo na conversa e preenche os campos de resumo e descrição resumida da interação.

Procedimento

1. Navegue até **Administrador > Administrador do Now Assist > Habilidades do Now Assist** .
2. Selecione **Cliente** fluxo de trabalho, e. **CSM** como o produto.
3. Ativar habilidade para **Resumo do bate-papo** habilidade.
   Cada habilidade tem uma configuração assistida com várias etapas. Um símbolo de verificação ao lado de cada etapa indica se sua configuração está concluída, parcialmente concluída ou incompleta. Depois de configurar uma etapa, selecione **Salve e continue** para avançar, ou **Voltar** para retornar a uma etapa anterior.
4. Selecione **Definir gatilhos** e alterne os alternadores para escolher como e quando o resumo será configurado.

   Gatilhos para a habilidade de resumo de bate-papo

Gatilho	Descrição
Transferência do Virtual Agent para o atendente	Resumo do bate-papo gerado quando a transferência do bate-papo é feita do Virtual Agent para um atendente.
Transferência de atendente para atendente	Resumo do bate-papo gerado quando a transferência do bate-papo é feita de um atendente para um atendente.
Ação rápida	O resumo de bate-papo gerado quando o atendente executa a ação rápida `/summarize`.
Encerramento do bate-papo	Resumo do bate-papo gerado quando o atendente encerra o bate-papo. O campo **Resumo do bate-papo** é atualizado para a interação.
Descrição resumida	Campo **Descrição resumida**, que é atualizado para a interação quando o atendente encerra o bate-papo.
Criação de tarefa	**Descrição resumida** e. **Descrição** campos preenchidos automaticamente no registro da tarefa quando uma tarefa é criada a partir de uma interação.

   Você também pode alternar a propriedade de lista com marcadores para exibir o resumo do bate-papo como uma lista não ordenada.

5. Selecione **Escolha Entrada** e revisam as seleções de portal e canal que determinam de onde os dados são extraídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Não é possível modificar ou desmarcar a fonte de dados do portal de produtos padrão. Não é possível selecionar portais que já estão em uso por outros produtos.

Tabela 2: Entradas para a habilidade de geração de resumo de bate-papo

Entrada	Descrição
Campos de entrada	○ CSM (portal padrão para CSM) ○ CSP (portal padrão para CSM) ○ AIS_ADMIN_TOOLS ○ APM ○ APM_PLANNER ○ ARC ○ ASC ○ ASC_OLD ○ ASP ○ ASSIGN_INSIGHTS_OWNER ○ BENCHMARKS ○ EM BRANCO ○ BLSP ○ BUSINESS_PORTAL ○ CCM ○ CEM ○ CLARTY_CTD_VR ○ CLOUD_ADMIN_PORTAL ○ CLOUD_PORTAL ○ COMUNIDADE ○ COMMUNITY_CXS ○ CONTENT_DELIVERY_DEMO ○ CSM_OUTLOOK ○ CSM_WALKUP ○ DB_BUILDER ○ DEMO_BUILDER ○ DH_TOOLS ○ DHAPP ○ DHAPP_DSP ○ DHBE ○ DHEXECON

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Descrição
	○ ECDEMO_KIOSK ○ ECK ○ EESP ○ ELP ○ EMEXP ○ ESG_REPORTING ○ FSMCP ○ IDEIA ○ INDEMO ○ SETOR ○ INDUSTRIDEMO ○ Base de conhecimento ○ QUIOSQUE ○ JURÍDICO ○ JURÍDICO_OUTLOOK ○ LMP ○ MEB ○ MESP ○ MOA ○ MY_WORK_HUB ○ NEW_CONTRACT ○ PC ○ DESEMPENHO ○ PPSRP ○ PPSWORKBENCH ○ PPT ○ PROGRAM_STATUS ○ PROJECT_STATUS ○ RC ○ SNCOUTLOOK ○ SP ○ SP_CONFIG ○ FORNECEDOR ○ SVDP ○ SWP ○ TCP

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Descrição
	◦ WALK-UP ◦ WS ◦ WSDDEMO ◦ ECDEMO ◦ ECKDEMO ◦ ESC ◦ ESCP

6. Selecione **Definir disponibilidade** para personalizar como e quando a capacidade de habilidade está ativa e acessível.
   - Selecione **A habilidade está sempre disponível** portanto, nenhuma restrição é aplicada quando uma habilidade está disponível.
   - Selecione **Personalize a disponibilidade de habilidades** para definir condições e usar o construtor de condições para configurar campos e valores.
7. Selecione **Defina o acesso** determinar quem pode acessar esta habilidade.

   Ao selecionar funções específicas, você controla quem pode usá-las. As funções escolhidas também estarão disponíveis na próxima etapa **Selecione exibir** .

   Funções padrão e personalizadas:
   - Se nenhuma mudança for feita, a função padrão sn_esm_agent aparecerá automaticamente em **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .
   - Se funções personalizadas foram adicionadas antes do upgrade, elas serão atualizadas automaticamente por um script.
   - Se novas funções forem criadas após o upgrade, você precisará adicioná-las manualmente em ambos **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .

   Nota:
   Em **Selecione Exibir** etapa, você só pode escolher funções que foram adicionadas em **Defina o acesso** etapa. Se você adicionar uma função em **Defina o acesso** você ainda precisa selecioná-lo manualmente em **Selecione Exibir** para torná-lo ativo.
8. Selecione **Exibição** para determinar onde as anotações de resolução aparecem.
   - Selecione **Desktop no produto** Para exibir as habilidades do Now Assist em formulários e espaços de trabalho.
   - Selecione **Painel do Now Assist** Para exibir as habilidades do Now Assist no painel do Now Assist.
9. Depois de selecionar **Revise e ative** para examinar as mudanças, selecione **Concluído** Para fechar as configurações de geração de resumo de bate-papo.
10. Selecione **Habilidade** para ativar a habilidade para agentes e concluir a configuração.

Configurar resumo de chamadas

Configure Resumo de chamadas para gerar automaticamente resumos de chamadas entre agente e cliente na janela Bate-papo ativo para capturar detalhes importantes para melhor acompanhamento do agente e manutenção 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O resumo de chamadas é gerado a partir das informações inseridas nos seguintes campos:

- Transcrição da conversa
- Descrição resumida (preenchida automaticamente no final da chamada)
- Resumo do bate-papo (preenchido automaticamente no final da chamada)
- Configuração de integração:

Nota:
Certifique-se de que seu sistema de telefonia ou call center esteja integrado à ServiceNow se os dados da chamada precisarem ser capturados diretamente. Além disso, defina seu status como **Disponível** No Espaço configurável do CSM para poder receber solicitações de chamada de clientes.

Quaisquer modificações nos nomes ou rótulos desses campos podem resultar em problemas com a geração de resumo.

Nota:
Não é possível modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade.

Procedimento

1. Navegue até **Administrador > Administrador do Now Assist > Habilidades do Now Assist** .
2. Selecione **Cliente** fluxo de trabalho, e. **CSM** como o produto.
3. Ativar habilidade para **Resumo de chamadas** habilidade.
   Cada habilidade tem uma configuração assistida com várias etapas. Um símbolo de verificação ao lado de cada etapa indica se sua configuração está concluída, parcialmente concluída ou incompleta. Depois de configurar uma etapa, selecione **Salve e continue** para avançar, ou **Voltar** para retornar a uma etapa anterior.
4. Selecione **Definir gatilhos** e alterne os alternadores para escolher como e quando o resumo será configurado.

Tabela 1: Gatilhos para a habilidade de resumo de chamadas

Gatilho	Descrição
Transferência de atendente para atendente	Resumo da chamada gerado quando a transferência de chamada é feita de um atendente para um atendente.
Encerramento de chamada	Resumo da chamada gerado quando o atendente ou o usuário encerra o bate-papo. . **Resumo do bate-papo** o campo é atualizado para a interação.
Descrição resumida	**Descrição resumida** campo atualizado para a interação quando o atendente ou o usuário encerra a chamada.
Criação de tarefa	**Descrição resumida** e. **Descrição** campos preenchidos automaticamente no registro da tarefa quando uma tarefa é criada a partir de uma interação.

Você também pode selecionar Alternar uma propriedade que controla como um resumo de chamada 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.

Tabela 2: Propriedade da habilidade de resumo de chamadas

Propriedade	Descrição
Lista com marcadores	Resumo da chamada como uma lista não ordenada.

5. Selecione **Defina o acesso** determinar quem pode acessar esta habilidade.

   Ao selecionar funções específicas, você controla quem pode usá-las. As funções escolhidas também estarão disponíveis na próxima etapa **Selecione exibir** .

   Funções padrão e personalizadas:

   - Se nenhuma mudança for feita, a função padrão sn_esm_agent aparecerá automaticamente em **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .
   - Se funções personalizadas foram adicionadas antes do upgrade, elas serão atualizadas automaticamente por um script.
   - Se novas funções forem criadas após o upgrade, você precisará adicioná-las manualmente em ambos **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .

   Nota:
   Em **Selecione Exibir** etapa, você só pode escolher funções que foram adicionadas em **Defina o acesso** etapa. Se você adicionar uma função em **Defina o acesso** você ainda precisa selecioná-lo manualmente em **Selecione Exibir** para torná-lo ativo.

6. Selecione **Exibição** para determinar onde as anotações de resolução aparecem.
   - Selecione Área de trabalho no produto para exibir as habilidades do Now Assist em formulários e espaços.
   - Painel do Now Assist para exibir as habilidades do Now Assist no painel do Now Assist.
7. Depois de selecionar **Revise e ative** para examinar as mudanças, selecione **Concluído** Para fechar as configurações de geração de resumo de chamadas.
8. Selecione **Ativar** para ativar a habilidade para agentes e concluir a configuração.

Configure a geração de anotações de resolução

Configure a habilidade Anotações de resolução para criar resumos concisos de resoluções de casos, ajudando os agentes a entender rapidamente os detalhes da resolução e oferecer suporte a futuras interações semelhantes usando anotações geradas pelo Now Assist.

https://player.vimeo.com/video/1102610959?h=a8ec16d88d&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

As anotações de resolução de caso são geradas a partir das informações inseridas nos seguintes campos:

- Descrição Resumida
- Descrição
- Anotações de trabalho
- Comentários 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.

Quaisquer modificações nos nomes ou rótulos desses campos podem resultar em problemas com a geração de anotações.

Nota:
É recomendável reverter para o nome do campo padrão e o rótulo do campo para os campos afetados. Para remover campos incompatíveis do resumo, certifique-se de que uma cópia da habilidade tenha sido criada, pois nem todos os campos são removíveis/configuráveis.

Procedimento

1. Navegue até **Administrador > Administrador do Now Assist > Habilidades** .
2. Selecione **Cliente** fluxo de trabalho, e. **CSM** como o produto.
3. Ativar habilidade para **Geração de anotações de resolução** habilidade.
   Cada habilidade tem uma configuração assistida com várias etapas. Um símbolo de verificação ao lado de cada etapa indica se sua configuração está concluída, parcialmente concluída ou incompleta. Depois de configurar uma etapa, selecione **Salve e continue** para avançar, ou **Voltar** para retornar a uma etapa anterior.
4. Selecione **Escolha Entrada** e revise as tabelas e os campos para criar avisos que determinam de onde os dados são extraídos.

   Nota:
   Não é possível modificar a fonte de dados de entrada.

   Entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso [sn_customerservice_case]
Campos de entrada	○ Descrição ○ Descrição resumida ○ Anotações de trabalho ○ Comentários adicionais ○ E-mail

5. Selecione **Escolha Saída** especificar onde as informações de anotações de resolução são exibidas.

   Tabela 1: Saídas para a habilidade de geração de anotações de resolução

Saída	Descrição
Tabela de saída	Caso [sn_customerservice_case]
Campos de saída	Anotações de resolução **Nota:** Os campos de saída disponíveis são todos os campos de vários textos da tabela. Por padrão, é o campo Anotações de resolução.

6. Selecione **Definir gatilhos** e alterne a alternância para exigir entrada do usuário antes que as anotações de resolução 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.

7. Selecione **Definir disponibilidade** para personalizar como e quando a capacidade de habilidade está ativa e acessível.
   - Selecione **A habilidade está sempre disponível** portanto, nenhuma restrição é aplicada quando uma habilidade está disponível.
   - Selecione **Personalize a disponibilidade de habilidades** para definir condições e usar o construtor de condições para configurar campos e valores.
8. Selecione **Defina o acesso** determinar quem pode acessar esta habilidade.

   Ao selecionar funções específicas, você controla quem pode usá-las. As funções escolhidas também estarão disponíveis na próxima etapa **Selecione exibir** .

   Funções padrão e personalizadas:
   - Se nenhuma mudança for feita, a função padrão sn_esm_agent aparecerá automaticamente em **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .
   - Se funções personalizadas foram adicionadas antes do upgrade, elas serão atualizadas automaticamente por um script.
   - Se novas funções forem criadas após o upgrade, você precisará adicioná-las manualmente em ambos **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .

   Nota:
   Em **Selecione Exibir** etapa, você só pode escolher funções que foram adicionadas em **Defina o acesso** etapa. Se você adicionar uma função em **Defina o acesso** você ainda precisa selecioná-lo manualmente em **Selecione Exibir** para torná-lo ativo.
9. Selecione **Exibição** para determinar onde as anotações de resolução aparecem.
   - Selecione Área de trabalho no produto para exibir as habilidades do Now Assist em formulários e espaços.
   - Painel do Now Assist para exibir as habilidades do Now Assist no painel do Now Assist.
10. Depois de selecionar **Revise e ative** para examinar as mudanças, selecione **Concluído** Para fechar as configurações de Geração de anotações de resolução.
11. Selecione **Ativar** para ativar a habilidade para agentes e concluir a configuração.

Configurar a geração de conhecimento

Configure a habilidade de Geração de conhecimento para redigir artigos de conhecimento sobre como resolver tarefas de caso para que os agentes revisem e editem antes de publicar.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

A habilidade de geração de conhecimento incorpora informações inseridas nos seguintes campos:

- Descrição Resumida
- Descrição
- Anotações de Resolução
- Anotações de trabalho
- Comentários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quaisquer modificações nos nomes ou rótulos desses campos podem qualificar a geração e a qualidade dos artigos de geração de conhecimento.

Nota:
É recomendável reverter para o nome do campo padrão e o rótulo do campo para os campos afetados. Para remover campos incompatíveis da geração, certifique-se de que uma cópia da habilidade tenha sido criada, pois nem todos os campos são removíveis/configuráveis. Além disso, certifique-se de que o plug-in do instalador avançado da Gestão de conhecimento esteja habilitado e que as seguintes propriedades do sistema estejam definidas como VERDADEIRAS:

- sn_customerservice.enable_knowledge_kcs
- kcs.enable_template_on_case_workspace

Procedimento

1. Navegue até **Administrador > Administrador do Now Assist > Habilidades** .
2. Selecione **Cliente** fluxo de trabalho, e. **CSM** como o produto.
3. Ativar habilidade para **Geração da base de conhecimento** habilidade.
   Cada habilidade tem uma configuração assistida com várias etapas. Um símbolo de verificação ao lado de cada etapa indica se sua configuração está concluída, parcialmente concluída ou incompleta. Depois de configurar uma etapa, selecione **Salve e continue** para avançar, ou **Voltar** para retornar a uma etapa anterior.
4. Selecione **Escolha Entrada** e revise as tabelas e os campos para criar avisos que determinam de onde os dados são extraídos.

   Nota:
   Não é possível modificar a fonte de dados de entrada.

Tabela 1: Entradas para a habilidade de geração de artigo de conhecimento

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso [sn_customerservice_case]
Campos de entrada	◦ Descrição resumida ◦ Descrição ◦ Anotações de resolução (para casos e incidentes) ◦ Anotações de trabalho ◦ Comentários

5. Selecione **Definir disponibilidade** para personalizar como e quando a capacidade de habilidade está ativa e acessível.
   - Selecione **A habilidade está sempre disponível** portanto, nenhuma restrição é aplicada quando uma habilidade está disponível.
   - Selecione **Personalize a disponibilidade de habilidades** para definir condições e usar o construtor de condições para configurar campos e valores.
6. Selecione **Defina o acesso** determinar quem pode acessar esta habilidade.

   Ao selecionar funções específicas, você controla quem pode usá-las. As funções escolhidas também estarão disponíveis na próxima etapa **Selecione 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.

Funções padrão e personalizadas:

- Se nenhuma mudança for feita, a função padrão sn_esm_agent aparecerá automaticamente em **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .
- Se funções personalizadas foram adicionadas antes do upgrade, elas serão atualizadas automaticamente por um script.
- Se novas funções forem criadas após o upgrade, você precisará adicioná-las manualmente em ambos **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .

Nota:
Em **Selecione Exibir** etapa, você só pode escolher funções que foram adicionadas em **Defina o acesso** etapa. Se você adicionar uma função em **Defina o acesso** você ainda precisa selecioná-lo manualmente em **Selecione Exibir** para torná-lo ativo.

7. Selecione **Exibição** Para determinar onde a geração da base de conhecimento aparece.
   - Selecione Área de trabalho no produto para exibir as habilidades do Now Assist em formulários e espaços.
   - Painel do Now Assist para exibir as habilidades do Now Assist no painel do Now Assist.
8. Depois de selecionar **Revise e ative** para examinar as mudanças, selecione **Concluído** Para fechar as configurações de geração da base de conhecimento.
9. Selecione **Ativar** para ativar a habilidade para agentes e concluir a configuração.

Trouble?

Para verificar se a habilidade de geração da base de conhecimento está funcionando:

1. Certifique-se de **Recomendação de conteúdo de conhecimento** está ativo em **Habilidades do Now Assist** > **Plataforma**.
2. Verifique isso **Recomendação de conteúdo de conhecimento** o status é **Ativo** em**Experiências do Now Assist** > **Configurações**.

Configurar recomendação de bate-papo

Defina a recomendação de bate-papo definindo gatilhos, especificando entradas, definindo o local de exibição e ativando o recurso.

https://player.vimeo.com/video/1102629744?h=8ef1126c0e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Usando a habilidade de recomendação de bate-papo, você tem as opções para:

- Gere uma resposta recomendada com base no contexto da conversa.
- Refine a recomendação elaborando ou encurtando a resposta.

Procedimento

1. Navegue até **Administrador > Administrador do Now Assist > Habilidades** .
2. Selecione **Cliente** fluxo de trabalho, e. **CSM** como o 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.

3. Ativar habilidade para **Geração de resposta de bate-papo** habilidade.
   Cada habilidade tem uma configuração assistida com várias etapas. Um símbolo de verificação ao lado de cada etapa indica se sua configuração está concluída, parcialmente concluída ou incompleta. Depois de configurar uma etapa, selecione **Salve e continue** para avançar, ou **Voltar** para retornar a uma etapa anterior.
4. Selecione **Definir gatilhos** e alterne a alternância para escolher como e quando o resumo será configurado.
5. Selecione **Escolha Entrada** e revisam as seleções de portal e canal que determinam de onde os dados são extraídos.

   Nota:
   Não é possível modificar ou desmarcar as fontes de dados de entrada de habilidade padrão.

6. Selecione quaisquer fontes de dados adicionais que você deseja que o Modelo de linguagem grande (LLM) leve em conta ao gerar uma recomendação.
7. Selecione um portal para a fonte de dados para permitir que a recomendação de bate-papo seja gerada para a conversa que ocorre nesse portal.

   Esta é uma etapa obrigatória. O administrador deve especificar um portal e habilitar um canal específico na página Escolher entrada para habilitar a habilidade para bate-papos enviados no portal ou canal selecionado. Caso contrário, o agente receberá uma mensagem de erro: "Os resumos do bate-papo não serão exibidos até que o administrador DE TI conclua todas as etapas necessárias envolvidas na configuração".

8. Selecione **Definir disponibilidade** para personalizar como e quando a capacidade de habilidade está ativa e acessível.
   - Selecione **A habilidade está sempre disponível** portanto, nenhuma restrição é aplicada quando uma habilidade está disponível.
   - Selecione **Personalize a disponibilidade de habilidades** para definir condições e usar o construtor de condições para configurar campos e valores.
9. Selecione **Defina o acesso** determinar quem pode acessar esta habilidade.

   Ao selecionar funções específicas, você controla quem pode usá-las. As funções escolhidas também estarão disponíveis na próxima etapa **Selecione exibir** .

   Funções padrão e personalizadas:
   - Se nenhuma mudança for feita, a função padrão sn_esm_agent aparecerá automaticamente em **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .
   - Se funções personalizadas foram adicionadas antes do upgrade, elas serão atualizadas automaticamente por um script.
   - Se novas funções forem criadas após o upgrade, você precisará adicioná-las manualmente em ambos **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .

   Nota:
   Em **Selecione Exibir** etapa, você só pode escolher funções que foram adicionadas em **Defina o acesso** etapa. Se você adicionar uma função em **Defina o acesso** você ainda precisa selecioná-lo manualmente em **Selecione Exibir** para torná-lo ativo.

10. Alternar **Exibição** Para determinar se a recomendação de bate-papo aparece na área de trabalho do produto, exibindo as habilidades do Now Assist em formulários e espaços 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.

11. Depois de selecionar **Revise e ative** para examinar as mudanças, selecione **Concluído** Para fechar as configurações de geração de resposta do bate-papo.
12. Selecione **Ativar** para ativar a habilidade para agentes e concluir a configuração.

Resultado
A recomendação de bate-papo para o fluxo de trabalho está ativa na instância.

Configurar recomendação de e-mail

Configure a recomendação de resposta de e-mail para ajudar os agentes a gerar e refinar respostas de e-mail eficientes com base no contexto da conversa.

https://player.vimeo.com/video/1102601949?h=60957c119c&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

As recomendações de resposta por e-mail são geradas a partir das informações inseridas nos seguintes campos:

- Descrição resumida
- Descrição
- Todos os campos de diário
- E-mails

Procedimento

1. Navegue até **Administrador > Administrador do Now Assist > Habilidades** .
2. Selecione **Cliente** fluxo de trabalho, e. **CSM** como o produto.
3. Ativar habilidade para **Recomendação de e-mail** habilidade.
   Cada habilidade tem uma configuração assistida com várias etapas. Um símbolo de verificação ao lado de cada etapa indica se sua configuração está concluída, parcialmente concluída ou incompleta. Depois de configurar uma etapa, selecione **Salve e continue** para avançar, ou **Voltar** para retornar a uma etapa anterior.
4. Selecione **Escolha Entrada** e revise as tabelas e os campos para criar avisos que determinam de onde os dados são extraídos.

Nota:
Não é possível modificar a fonte de dados de entrada.

Tabela 1: Entradas para a habilidade de geração de recomendação de e-mail

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso [sn_customerservice_case]
Campos de entrada	○ Descrição resumida ○ Descrição ○ E-mails ○ Comentários 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.

Entrada	Descrição
	○ Anotações de trabalho ○ Atividade

5. Selecione **Definir disponibilidade** para personalizar como e quando a capacidade de habilidade está ativa e acessível.
   - Selecione **A habilidade está sempre disponível** portanto, nenhuma restrição é aplicada quando uma habilidade está disponível.
   - Selecione **Personalize a disponibilidade de habilidades** para definir condições e usar o construtor de condições para configurar campos e valores.
6. Selecione **Defina o acesso** determinar quem pode acessar esta habilidade.

   Ao selecionar funções específicas, você controla quem pode usá-las. As funções escolhidas também estarão disponíveis na próxima etapa **Selecione exibir** .

   Funções padrão e personalizadas:
   - Se nenhuma mudança for feita, a função padrão sn_esm_agent aparecerá automaticamente em **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .
   - Se funções personalizadas foram adicionadas antes do upgrade, elas serão atualizadas automaticamente por um script.
   - Se novas funções forem criadas após o upgrade, você precisará adicioná-las manualmente em ambos **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .

   Nota:
   Em **Selecione Exibir** etapa, você só pode escolher funções que foram adicionadas em **Defina o acesso** etapa. Se você adicionar uma função em **Defina o acesso** você ainda precisa selecioná-lo manualmente em **Selecione Exibir** para torná-lo ativo.
7. Alternar **Exibição** Para determinar se a recomendação de e-mail aparece na área de trabalho do produto, exibindo as habilidades do Now Assist em formulários e espaços de trabalho.
8. Depois de selecionar **Revise e ative** para examinar as mudanças, selecione **Concluído** Para fechar as configurações de geração de resposta de e-mail.
9. Selecione **Ativar** para ativar a habilidade para agentes e concluir a configuração.

Configurar análise de sentimento

Configure a Análise de sentimento para avaliar sentimento, tendências e raciocínio do caso a partir de entradas de caso, ajudando os agentes a resolver casos com mais eficiência.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

A análise de sentimento é gerada a partir das informações inseridas nos seguintes campos:

- Descrição
- Descrição Resumida
- Estado
- Prioridade
- Comentários 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.

Quaisquer modificações nos nomes ou rótulos desses campos podem resultar em problemas com a análise de sentimento.

Procedimento

1. Navegue até **Administrador > Administrador do Now Assist > Habilidades** .
2. Selecione **Cliente** fluxo de trabalho, e. **CSM** como o produto.
3. Ativar habilidade para **Caso de análise de sentimento** habilidade.
   Cada habilidade tem uma configuração assistida com várias etapas. Um símbolo de verificação ao lado de cada etapa indica se sua configuração está concluída, parcialmente concluída ou incompleta. Depois de configurar uma etapa, selecione **Salve e continue** para avançar, ou **Voltar** para retornar a uma etapa anterior.
4. Selecione **Gatilho definido** e editam o período de programação de trabalho para configurar a frequência com que a habilidade será implementada.
5. Selecione **Detalhes gerais** e editam o nome e a descrição da habilidade.
   Informações adicionais sobre detalhes da habilidade são exibidas, mas não podem ser editadas.
6. Selecione **Escolha Entrada** e revise as tabelas e os campos para criar avisos que determinam de onde os dados são extraídos.

Nota:
Não é possível modificar a fonte de dados de entrada.

Tabela 1: Entradas para a habilidade de análise de sentimento

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso [sn_customerservice_case]
Campos de entrada	○ Descrição ○ Descrição Resumida ○ Estado ○ Prioridade ○ Comentários adicionais

7. Selecione **Atribuição de função**

Nota:
Não é possível modificar a fonte de dados de entrada.

Tabela 2: Entradas para a habilidade de análise de sentimento

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso [sn_customerservice_case]
Campos do solicitante	○ Cliente ○ Contato ○ Criada por ○ Aberta por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Definir disponibilidade** para personalizar como e quando a capacidade de habilidade está ativa e acessível.
   - Selecione **A habilidade está sempre disponível** portanto, nenhuma restrição é aplicada quando uma habilidade está disponível.
   - Selecione **Personalize a disponibilidade de habilidades** para definir condições e usar o construtor de condições para configurar campos e valores.
9. Selecione **Defina o acesso** determinar quem pode acessar esta habilidade.

   Ao selecionar funções específicas, você controla quem pode usá-las. As funções escolhidas também estarão disponíveis na próxima etapa **Selecione exibir** .

   Funções padrão e personalizadas:
   - Se nenhuma mudança for feita, a função padrão sn_esm_agent aparecerá automaticamente em **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .
   - Se funções personalizadas foram adicionadas antes do upgrade, elas serão atualizadas automaticamente por um script.
   - Se novas funções forem criadas após o upgrade, você precisará adicioná-las manualmente em ambos **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .

   Nota:
   Em **Selecione Exibir** etapa, você só pode escolher funções que foram adicionadas em **Defina o acesso** etapa. Se você adicionar uma função em **Defina o acesso** você ainda precisa selecioná-lo manualmente em **Selecione Exibir** para torná-lo ativo.

10. Alternar **Exibição** Para determinar se a recomendação de bate-papo aparece na área de trabalho do produto, exibindo as habilidades do Now Assist em formulários e espaços de trabalho.
11. Depois de selecionar **Revise e ative** para examinar as mudanças, selecione **Concluído** Para fechar as configurações de geração da Análise de sentimento.
12. Selecione **Ativar** para ativar a habilidade para agentes e concluir a configuração.

Configurar geração de etapas sugeridas

Configure a geração de etapas sugeridas para analisar clusters de casos semelhantes e sugerir as próximas etapas para resolução de caso para solução de problemas de caso do agente acelerada e consistente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

As etapas sugeridas são geradas a partir dos registros identificados com base nas informações inseridas nos seguintes campos:

- Descrição Resumida
- Condições editadas

Procedimento

1. Navegue até **Administrador > Administrador do Now Assist > Habilidades** .
2. Selecione **Cliente** fluxo de trabalho, e. **CSM** como o produto.
3. Ativar habilidade para **Geração de etapas sugeridas** 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.

Cada habilidade tem uma configuração assistida com várias etapas. Um símbolo de verificação ao lado de cada etapa indica se sua configuração está concluída, parcialmente concluída ou incompleta. Depois de configurar uma etapa, selecione **Salve e continue** para avançar, ou **Voltar** para retornar a uma etapa anterior.

4. Selecione **Escolha Entradas** e revise as tabelas e os campos para criar avisos que determinam de onde os dados são extraídos.

   Nota:
   Não é possível modificar a fonte de dados de entrada.

   Entradas para a habilidade de geração de etapas sugeridas

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso [sn_customerservice_case]
Campos de entrada	○ Descrição resumida ○ Condições editadas: Edite as condições para atualizar o filtro e garantir que somente registros relevantes e atualizados sejam usados.

5. Selecione **Clustering de registros** para agrupar registros por semelhança com base nas entradas ajustadas na etapa anterior.

   Nota:
   O cluster de registros permite adicionar o trabalho à fila, permitindo que você saia da página enquanto a tarefa está em execução em segundo plano. Você será notificado quando a tarefa for concluída.

6. Selecione **Defina o acesso** determinar quem pode acessar esta habilidade.

   Ao selecionar funções específicas, você controla quem pode usá-las. As funções escolhidas também estarão disponíveis na próxima etapa **Selecione exibir** .

   Funções padrão e personalizadas:

   - Se nenhuma mudança for feita, a função padrão sn_esm_agent aparecerá automaticamente em **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .
   - Se funções personalizadas foram adicionadas antes do upgrade, elas serão atualizadas automaticamente por um script.
   - Se novas funções forem criadas após o upgrade, você precisará adicioná-las manualmente em ambos **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .

     Nota:
     Em **Selecione Exibir** etapa, você só pode escolher funções que foram adicionadas em **Defina o acesso** etapa. Se você adicionar uma função em **Defina o acesso** você ainda precisa selecioná-lo manualmente em **Selecione Exibir** para torná-lo ativo.

   - Para personalizar o controle de acesso, consulte Personalize o controle de acesso para etapas sugeridas

7. Alternar **Exibição** Para determinar se as recomendações de etapa sugeridas aparecem na área de trabalho do produto, exibindo as habilidades do Now Assist em formulários e espaços 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.

8. Depois de selecionar **Revise e ative** para examinar as mudanças, selecione **Concluído** Para fechar as configurações de geração de etapas sugeridas.
9. Selecione **Ativar** para ativar a habilidade para agentes e concluir a configuração.

Personalize o controle de acesso para etapas sugeridas

Substitua a função padrão sn_esm_agent por uma função personalizada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Atualizar permissões de função
   Na tabela sys_user_role, abra sua função personalizada e adicione sn_gaf.data_writer à lista relacionada Função Contém.
2. Atualizar ACLs
   Na tabela sys_security_acl, filtre os nomes de ACL que começam com gaf_suggested_steps_csm. Adicione sua função personalizada a cada um dos quatro registros correspondentes.
3. Configurar o acesso à habilidade
   No Administrador do Now Assist, conclua a configuração da habilidade Geração de etapas sugeridas do CSM:
   - Adicione sua função personalizada no **Defina o acesso** etapa.
   - Adicione a mesma função em **Selecione Exibir** etapa.

Resultado

Por padrão, a função sn_esm_agent é usada. Essas etapas permitem que você configure uma função personalizada, se necessário.

Configurar resumo da barra lateral

Configure o resumo da barra lateral para gerar resumos de discussões da barra lateral para compreensão rápida do agente, permitindo uma colaboração mais rápida.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O resumo da barra lateral é gerado a partir das informações nas tabelas selecionadas que contêm informações específicas de caso, incidente ou interação.

Procedimento

1. Navegue até **Administrador > Administrador do Now Assist > Habilidades** .
2. Selecione **Cliente** fluxo de trabalho, e. **CSM** como o produto.
3. Ativar habilidade para **Resumo da barra lateral** habilidade.
   Cada habilidade tem uma configuração assistida com várias etapas. Um símbolo de verificação ao lado de cada etapa indica se sua configuração está concluída, parcialmente concluída ou incompleta. Depois de configurar uma etapa, selecione **Salve e continue** para avançar, ou **Voltar** para retornar a uma etapa anterior.
4. Selecione **Definir gatilhos** e alterne os alternadores para escolher como e quando o resumo será configurado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 1: Gatilhos para a habilidade de resumo da barra lateral

Gatilho	Descrição
Ação rápida	Resumo da barra lateral gerado quando o atendente executa o. `/resumir` ação rápida.

Você também pode selecionar Alternar uma propriedade que controla como um resumo da barra lateral é exibido.

Tabela 2: Propriedade da habilidade de resumo da barra lateral

Propriedade	Descrição
Lista com marcadores	Resumo da barra lateral como uma lista não ordenada.

5. Selecione **Escolha tabelas** Para selecionar as tabelas a partir das quais os resumos das discussões da barra lateral são gerados.

Tabela 3: Tabelas para a habilidade de resumo da barra lateral

Rótulo	Nome
Fase de mudança	change_phase
Solicitação de Mudança	change_request
IMAC	change_request_imac
Tarefa de mudança	change_task
Entrada da fila de bate-papo	chat_queue_entry
incidente	incidente
Tarefa de Incidente	incident_task
Interação	interação
Tarefa de feedback de conhecimento	kb_feedback_task
Problema	problema
Tarefa do Problema	problem_task
Solicitação	sc_request
Item solicitado	sc_req_item
Tarefa do catálogo	sc_task
Proposta de Mudança padrão	std_change_proposal

6. Selecione **Defina o acesso** determinar quem pode acessar esta habilidade.

   Ao selecionar funções específicas, você controla quem pode usá-las. As funções escolhidas também estarão disponíveis na próxima etapa **Selecione exibir** .

   Funções padrão e personalizadas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 nenhuma mudança for feita, a função padrão sn_esm_agent aparecerá automaticamente em **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .
- Se funções personalizadas foram adicionadas antes do upgrade, elas serão atualizadas automaticamente por um script.
- Se novas funções forem criadas após o upgrade, você precisará adicioná-las manualmente em ambos **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .

Nota:
Em **Selecione Exibir** etapa, você só pode escolher funções que foram adicionadas em **Defina o acesso** etapa. Se você adicionar uma função em **Defina o acesso** você ainda precisa selecioná-lo manualmente em **Selecione Exibir** para torná-lo ativo.

7. Alternar **Selecione exibir** Para determinar se o resumo da barra lateral aparece na área de trabalho do produto, exibindo as habilidades do Now Assist em formulários e espaços de trabalho.
8. Depois de selecionar **Revise e ative** para examinar as mudanças, selecione **Concluído** para fechar as configurações de geração de resumo da barra lateral.
9. Selecione **Ativar** para ativar a habilidade para agentes e concluir a configuração.

Configurar resumo de caso

Configure o resumo de casos para gerar e exibir resumos de casos para os agentes e controlar quem pode acessá-los na produção.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O resumo de casos depende de uma tabela de entrada de base e de suas entradas de campo associadas com descrições para fornecer o contexto de um resumo gerado. Escolha sua tabela base e exiba os campos de entrada de base associados nos modelos de entrada fornecidos. O estado do registro determina qual modelo de entrada é usado ao gerar um resumo.

Modelos de entrada fornecidos:

- Novo caso
- Trabalho de caso em andamento
- Caso resolvido

Quaisquer modificações nos nomes ou rótulos dos campos nesses modelos podem resultar em problemas com a geração de anotações.

Procedimento

1. Navegue até **Administrador > Administrador do Now Assist > Habilidades** .
2. Selecione **Cliente** fluxo de trabalho, e. **CSM** como o produto.
3. Ativar habilidade para **Resumo do caso** habilidade.
   Cada habilidade tem uma configuração assistida com várias etapas. Um símbolo de verificação ao lado de cada etapa indica se sua configuração está concluída, parcialmente concluída ou incompleta. Depois de configurar uma etapa, selecione **Salve e continue** para avançar, ou **Voltar** para retornar a uma etapa anterior.
4. Selecione **Escolha Entrada** e revise as tabelas e os campos para definir os prompts que determinam de onde os dados são extraídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 modificar as condições da regra para determinar quando o modelo de entrada é usado. Fontes de dados adicionais também podem ser adicionadas por meio de tabelas relacionadas.

Tabela 1: Entradas para a habilidade de geração de resumo de casos

Dados do modelo de entrada	Campo de entrada base
Campos de entrada de base	○ Descrição ○ Descrição resumida ○ Estado ○ Anotações de trabalho ○ Comentários adicionais
Condições de regra listadas para a tabela de entrada	O padrão é determinado pelo estado do registro.
Fonte de dados adicional nº 1: Tabela relacionada	○ ANS de tarefa -> Tarefa ○ Definição do ANS ○ Fase ○ Tempo da violação
Fonte de dados adicional nº 2: Tabela relacionada	○ Caso -> Primário ○ Número ○ Descrição resumida ○ Estado ○ Atribuição a ○ Comentários adicionais ○ Anotações de trabalho
Fontes de dados adicionais nº 3	A atividade está listada como "E-mail".

5. Selecione **Personalizar prompt** avaliar as saídas geradas dos resumos de casos.
   Avalie o prompt utilizado para cada um dos modelos de entrada selecionando um registro existente para testar a saída. Revisar e modificar o prompt Depois de avaliar os resultados de saída, edite-o no Kit de habilidades do Now Assist.
6. Selecione **Definir disponibilidade** para personalizar como e quando a capacidade de habilidade está ativa e acessível.
   - Selecione **A habilidade está sempre disponível** portanto, nenhuma restrição é aplicada quando uma habilidade está disponível.
   - Selecione **Personalize a disponibilidade de habilidades** para definir condições e usar o construtor de condições para configurar campos e valores.
7. Selecione **Defina o acesso** determinar quem pode acessar esta habilidade.

   Ao selecionar funções específicas, você controla quem pode usá-las. As funções escolhidas também estarão disponíveis na próxima etapa **Selecione 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.

Funções padrão e personalizadas:

- Se nenhuma mudança for feita, a função padrão sn_esm_agent aparecerá automaticamente em **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .
- Se funções personalizadas foram adicionadas antes do upgrade, elas serão atualizadas automaticamente por um script.
- Se novas funções forem criadas após o upgrade, você precisará adicioná-las manualmente em ambos **Defina o acesso** e. **Selecione Exibir** .

Nota:
Em **Selecione Exibir** etapa, você só pode escolher funções que foram adicionadas em **Defina o acesso** etapa. Se você adicionar uma função em **Defina o acesso** você ainda precisa selecioná-lo manualmente em **Selecione Exibir** para torná-lo ativo.

8. Selecione **Exibição** para determinar onde as anotações de resolução aparecem.
   - Selecione **Desktop no produto** Para exibir as habilidades do Now Assist em formulários e espaços de trabalho.
   - Selecione **Painel do Now Assist** Para exibir as habilidades do Now Assist no painel do Now Assist.
9. Depois de selecionar **Revise e ative** para examinar as mudanças, selecione **Concluído** para fechar as configurações de geração de resumo de caso.
10. Selecione **Ativar** para ativar a habilidade para agentes e concluir a configuração.

Entrada de habilidade adicional e informações do gatilho

Habilite as habilidades restantes de IA generativa no CSM do Now Assist e consulte os detalhes resumidos para concluir a configuração.

Visão geral de habilidades e gatilhos

Dependendo da habilidade selecionada, você pode configurar entradas ou gatilhos. Essas configurações determinam como e quando uma habilidade é usada. Uma entrada identifica os dados usados para uma habilidade, como a tabela e os campos usados para gerar um resumo de caso. Um gatilho inicia uma ação, como quando o sistema gera um resumo do bate-papo.

Habilidade de resumo de discussão da barra lateral

Para a habilidade Resumo de discussão da barra lateral, selecione os gatilhos que determinam quando um resumo de discussão da barra lateral é gerado.

A tabela a seguir lista os gatilhos que determinam quando um resumo de discussão da barra lateral é gerado.

Gatilhos para a habilidade de resumo de discussão da barra lateral

Gatilho	Descrição
Acionado pelo usuário	Resumo da discussão da barra lateral que é gerado quando o agente aciona manualmente 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.

Habilidade de análise de sentimento do caso

A habilidade de análise de sentimento do caso inclui as entradas e saídas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um sentimento de caso é gerado.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de análise de sentimento do caso.

Entradas para a habilidade de análise de sentimento do caso

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso [Caso]
Campos de entrada	• Descrição resumida • Descrição • Prioridade • Estado • Data de criação da tarefa • Atividades • ANS de tarefa

A tabela a seguir lista as saídas da habilidade de análise de sentimento do caso.

Saídas para a habilidade de análise de sentimento

Saída	Descrição
Valores de sentimento	• Positivo • Neutro • Negativo
Tendência de sentimento	• Melhorando • Piorando • Estável
Raciocínio de sentimento	Motivos para fornecer o valor de sentimento.

A tabela a seguir lista o trabalho agendado para a habilidade de análise de sentimento

Trabalho agendado para a habilidade de análise de sentimento

Nome do trabalho agendado	Valor padrão	Descrição
Trabalho agendado de análise de sentimento (caso)	Verdadeiro(a)	Atualiza os sentimentos na tela Frequência do gatilho para a habilidade de análise de sentimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 agendado para a habilidade de análise de sentimento

Nome do trabalho agendado	Valor padrão	Descrição
Atualizar registros históricos de sentimento	Falso(a)	Quando ativo, calcula tendências de sentimento e sentimento para registros históricos.

Habilidade de geração de etapas sugeridas

A tabela a seguir lista a habilidade de geração de etapas sugeridas

Entradas para habilidade de geração de etapas sugeridas

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	sn_customerservice_case
Campo de entrada	Descrição resumida A habilidade usa este campo para agrupar casos com base em casos semelhantes encerrados no passado.
Condições	Condições de filtro para gerar as etapas sugeridas. Casos semelhantes encerrados ou resolvidos nos últimos 6 meses são usados por padrão para criar os clusters de casos.

Faixas em Now Assist para Customer Service Management (CSM)

As faixas exibem informações sobre habilidades de IA generativa e os campos de formulário gerados ou previstos por essas habilidades.

Visão geral das faixas

A faixa da IA generativa exibe informações sobre os campos em um formulário que são gerados ou previstos pelas habilidades disponíveis com o Now Assist para CSM. Mensagens que aparecem na faixa:

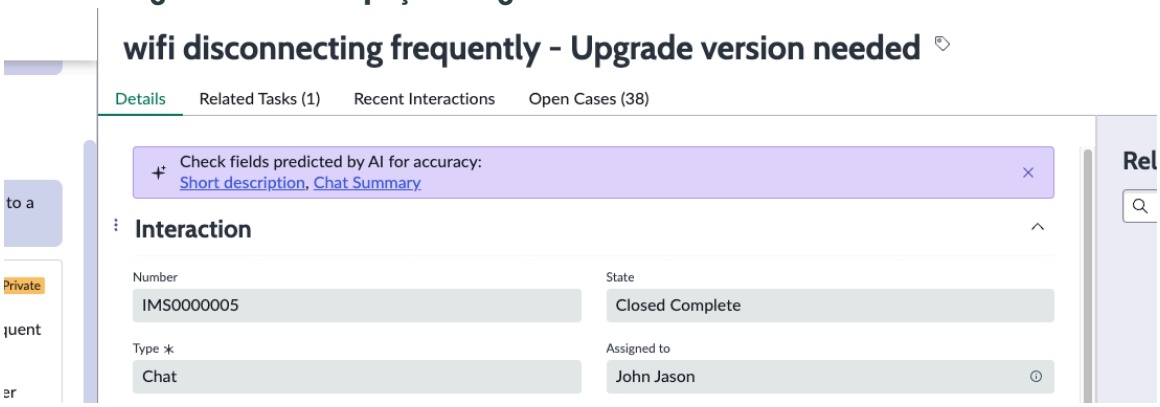
- Alerte os agentes quando os campos estiverem sendo gerados ou previstos e quando o processo estiver concluído.
- Lembre os agentes de revisar as informações nesses campos.
- Informe os agentes se os campos não puderem ser gerados ou previstos.

As mensagens também incluem links para os campos gerados ou previstos pelo Now Assist para CSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Faixa de IA generativa no Espaço configurável do CSM



Links para campos gerados ou previstos

As mensagens exibidas na faixa da IA generativa podem incluir links para os campos gerados ou previstos pela IA. Para registros de caso, isso inclui campos como Descrição do caso e Descrição resumida. Para registros de interação, isso inclui campos como a descrição resumida e o resumo do bate-papo.

Quando um agente seleciona um link na mensagem, esse campo é realçado no formulário. Se um agente modificar o campo e salvar o registro, o link para esse campo será removido da mensagem. Restaurar o campo para o valor original retorna o link para a mensagem.

Definir páginas de registro padrão

Uma página de registro fornece a estrutura de base de como um registro é exibido no Espaço configurável do CSM. Quando o sistema exibe informações no Espaço configurável do CSM, como registros de caso e interações, ele usa as páginas que foram definidas como as páginas de registro padrão.

Defina as seguintes páginas como as páginas de registro padrão no Construtor de IU:

- **Página de registro padrão do CSM** : Inclui recursos específicos para gestão de casos.
- **Página de registro de interação do CSM** : Inclui recursos específicos do CSM para gestão de interações.

Essas páginas são compatíveis com a funcionalidade Now Assist para Gestão de atendimento ao cliente (CSM) no Espaço configurável do CSM, incluindo a exibição do ícone e da faixa da IA generativa. Para obter mais informações, consulte Definir a ordem da página do registro.

Configure a ação de IU Propor solução e a ação declarativa

Adicione a funcionalidade específica da IA generativa ao formulário de caso configurando a ação Propor de IU de solução e a ação declarativa que estão incluídas com o. Now Assist para Customer Service Management (CSM) aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Customer Service Management A aplicação inclui uma ação de IU Propor solução que os agentes podem usar para propor uma solução para um caso de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. Now Assist para Customer Service Management (CSM) A aplicação inclui as seguintes ações que fornecem funcionalidade específica da IA generativa. Os agentes podem usar essas ações para propor soluções que incluem anotações de resolução geradas por IA:

- Propor ação declarativa de solução: Gera anotações de resolução em Espaço configurável do CSM.
- Propor ação de IU da solução: Gera anotações de resolução em IU principal.

Nota:
Por padrão, essas ações estão inativas.

Para usar a funcionalidade de IA generativa, você deve desativar A ação de IU Propor solução para Customer Service Management e então ativar A ação de IU Propor solução e a ação declarativa para Now Assist para CSM. Depois de ativadas, essas ações ficam disponíveis para os agentes de atendimento ao cliente para casos atribuídos que estão no estado Aberto.

Procedimento

1. D eativar A ação de IU Propor solução para Customer Service Management aplicação.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU** Para exibir a lista de ações de IU.
   b. Configure a lista para mostrar a coluna Aplicação.
   Para obter mais informações sobre como configurar uma lista, consulte Configure the list layout .
   c. Filtre a lista a ser exibida **Propor solução** em **Nome** campo.
   d. Selecione a ação de IU Propor solução para Atendimento ao cliente aplicação.
   e. Limpar . **Ativo** caixa de seleção.
   f. Selecione **Save** (Salvar).
   O sistema retorna você para a lista Ações de IU.
2. Ativar A ação de IU Propor solução para Now Assist para CSM aplicação na qual usar esta funcionalidade IU principal.
   a. Na lista Ações de IU, selecione a ação de IU Propor solução para Now Assist para CSM aplicação.
   b. Selecione . **Ativo** caixa de seleção.
   c. Selecione **Save** (Salvar).
   O sistema retorna você para a lista Ações de IU.
3. Habilitar a ação declarativa Propor solução para Now Assist para CSM aplicação na qual usar esta funcionalidade Espaço configurável do CSM.
   a. Navegue até **sys_declarative_action_assignment.list** Para exibir a lista Atribuições de ação.
   b. Na coluna Rótulo da ação, selecione **Propor solução** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Habilite o. **Ativo** caixa de seleção.

d. Selecione **Save** (Salvar).
O sistema retorna você para a lista Atribuições de ação.

Personalize uma habilidade de resumo de caso em Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Se você tiver a função de administrador, poderá personalizar um Now Assist para Customer Service Management (CSM) Para que os agentes possam usar as habilidades de IA generativa em Espaço configurável do CSM e em IU principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Em Administração do Now Assist console, você pode selecionar a tabela de entrada, os registros relacionados e os campos para cada modelo de entrada da habilidade de resumo de casos e configurar os cabeçalhos de prompt para incluí-los no resumo geral.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos** para acessar **Recursos do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
2. Em **Cliente** grupo de fluxo de trabalho, exiba as habilidades do Now Assist para CSM recursos.
3. Ative e copie o. Now Assist para CSM habilidade de resumo de casos de recurso para personalização.

   a. No cartão de recurso associado à habilidade que você gostaria de ativar, selecione **Exibir detalhes**.

   b. Na seção Todas as habilidades disponíveis, encontre aquela que você quer ativar e selecione **Ativar habilidade**.

   > **Nota:**
   > Somente uma versão de uma habilidade pode estar ativa por vez para cada tabela. Se você criar e ativar uma cópia da habilidade, qualquer versão ativada anteriormente da habilidade será desativada. A habilidade copiada pode ser ativada com a habilidade primária.

   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.

   d. Selecione a habilidade que você copiou na seção Habilidades ativas para abri-la.
   Uma configuração assistida ajuda a guiar você na configuração dos detalhes gerais, entrada, comando, disponibilidade, exibição, revisão e ativação da habilidade personalizada. Se você concluir todo o passo a passo, a habilidade de resumo de casos será ativada.

4. Na etapa Detalhes gerais, preencha todos os campos.
   Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, confira .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. 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 de cada habilidade, como os campos de entrada de base e as listas relacionadas para os diferentes modelos de entrada (caso novo, trabalho de caso em andamento ou estados de caso resolvido).

Você pode mudar a tabela de entrada de base e adicionar tabelas de extensão de caso para a habilidade copiada. Para criar uma tabela estendida, selecione **Novo** Na página de lista Tabelas e selecione a tabela a ser estendida em **Estende a tabela** campo de pesquisa. Esta opção só está disponível quando você está criando uma tabela, porque incorpora todos os campos da tabela original e cria campos do sistema para a nova tabela.

Configure os campos da tabela de entrada de base e as listas relacionadas para os diferentes modelos de entrada (novo caso, trabalho de caso em andamento ou estados de caso resolvido) para a habilidade.

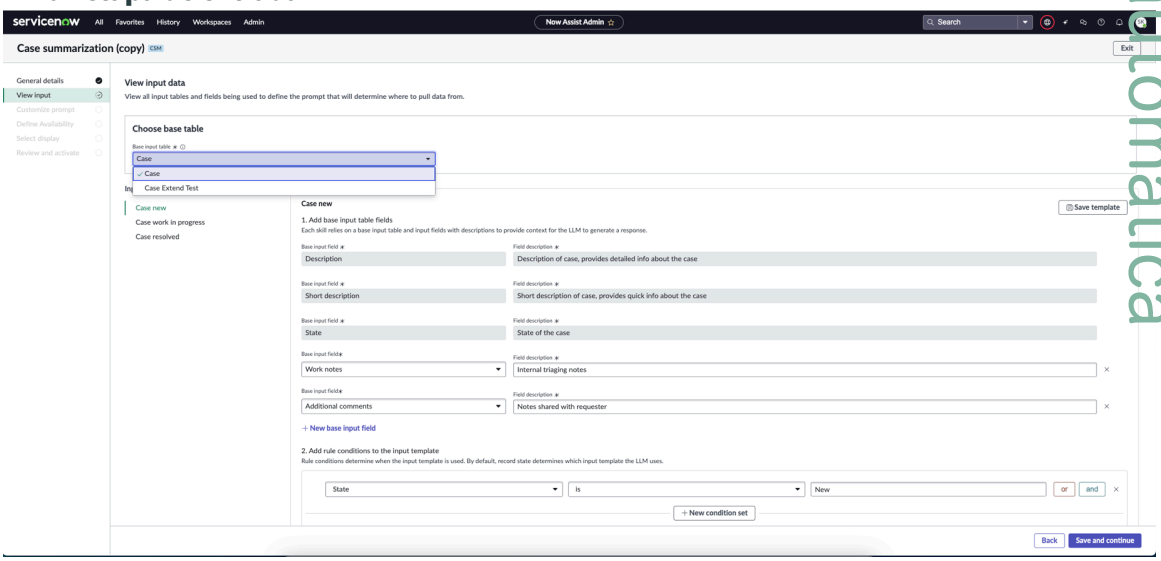
Cada habilidade depende de uma tabela de entrada base e campos de entrada com descrições para fornecer contexto para o Serviço Now LLM gerar uma resposta.

Selecione somente as tabelas relacionadas que são oferecidas como o sistema de base como parte dos dados de entrada.

a. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento ou Resolvido), selecione **Novo campo de entrada de base** e configuram os campos da tabela de entrada de base.

Adicione vários campos de entrada de base, conforme necessário.

Exibir etapa de entrada



A tabela a seguir lista os campos e as descrições da tabela de entrada de base, o que inclui um exemplo relevante.

Campos de entrada de base

Campo	Descrição
Campo de entrada base	Campo na tabela Caso cujo valor esta habilidade usa em sua resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Por exemplo, Descrição resumida.
Descrições de campo	Descrição do valor do campo de entrada de base. Por exemplo, Descrição resumida do caso, fornece informações rápidas sobre o problema.

b. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento ou Resolvido), configure as condições de regra usando o construtor de condições para filtrar os dados.

As condições da regra definem quando o modelo de entrada é usado. Por padrão, o estado do registro define o modelo de entrada que o Serviço Now LLM usa.

Você pode criar a condição ainda mais selecionando **Novo conjunto de condições** e configurar parâmetros adicionais.

A tabela a seguir lista os estados do modelo de entrada.

Estados dos modelos de entrada

Estado	Descrição
Novo	O estado é Novo.
Trabalho em andamento	O estado é Trabalho em andamento.
Resolvido	O estado é Resolvido.

c. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento ou Resolvido), selecione **Nova fonte de dados** para configurar a tabela relacionada adicional e os dados do fluxo de atividades, conforme necessário.

Adicionar fontes de dados de entrada, como tabelas relacionadas e fluxos de atividades, fornece mais contexto para Serviço Now LLM em uma lista relacionada.

Você também pode adicionar as condições de regra a essas fontes de dados adicionais.

A seleção dos campos da tabela relacionada pode ter um impacto direto na qualidade do cabeçalho do prompt correspondente. Por exemplo, se um cabeçalho de prompt exigir um campo específico da tabela relacionada, mas esse campo não estiver selecionado como entrada, o resumo desse cabeçalho de prompt conterá informações ausentes. Por exemplo, como um caso de base, você vê uma tabela relacionada, como um Acordo de nível de serviço (ANS), que inclui todos os campos obrigatórios e condições de filtragem para o cabeçalho do prompt. O cabeçalho do prompt de ANS é pré-selecionado para ajudar você a entender como a tabela relacionada, seus campos e o cabeçalho do prompt funcionam juntos para produzir um resumo. Você pode usar o ANS como referência para configurar as outras tabelas relacionadas para determinar quais campos selecionar e qual descrição adiciona os requisitos de seus respectivos cabeçalhos de prompt. Aplique todas as condições adicionais para filtrar os dados ainda mais.

d. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

6. Personalize o comando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revise e teste o comando para cada configuração de modelo de entrada. Você pode editar o prompt adicionando novas seções predefinidas e reordenando-as, conforme necessário.

a. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento ou Resolvido), selecione as seções de aviso na lista de seções disponíveis para incluir no resumo gerado.

Para adicionar uma seção, você deve configurar os dados de entrada relevantes antes desta etapa.

As seções de comando disponíveis que podem ser selecionadas:

- **Problema**
- **Principais ações realizadas**
- **Resolução**

A tabela a seguir lista os cabeçalhos de comando obrigatórios.

Cabeçalhos obrigatórios de comando

Estado do modelo de entrada	Cabeçalho de comando obrigatório
Novo	Problema
Trabalho em andamento	▪ Problema ▪ Principais ações realizadas
Resolvido	▪ Problema ▪ Principais ações realizadas ▪ Resolução

Você pode adicionar **Aguardando o cliente** solicitar casos somente se o caso tiver um **Aguardando informações** estado. Caso contrário, adicionar este cabeçalho a outros estados pode causar o. Serviço Now LLM gerar resultados imprecisos ou não confiáveis.

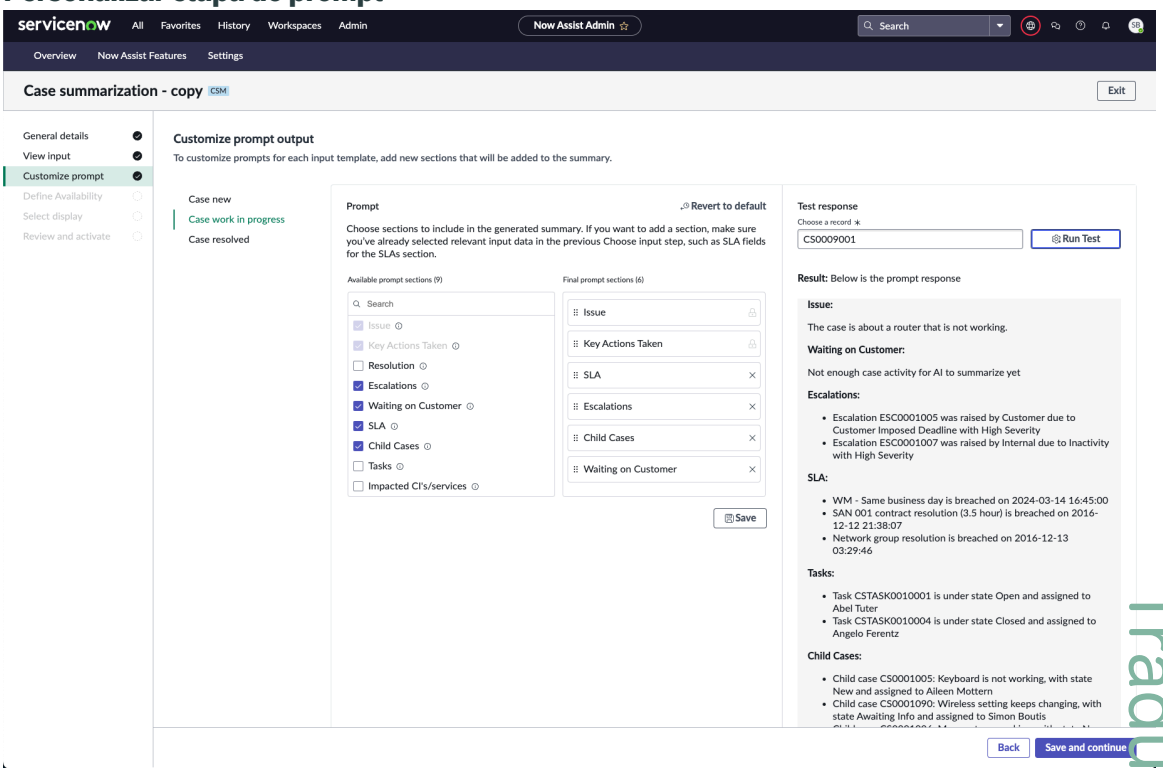
b. Selecione **Salvar** para prosseguir para a resposta do teste.

c. Selecione um registro de caso na seção Testar resposta e teste o formato de saída de resposta do prompt selecionando **Executar teste** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 etapa do prompt



d. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

7. 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.

8. Configure onde exibir o resumo do caso.

a. Selecione uma das opções **No produto** ou **Painel do Now Assist** .

- **No produto** : Quando selecionado, o. Now Assist as habilidades são exibidas nos formulários e espaços de trabalho.

  Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

- **Painel do Now Assist**: quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Turn on the Now Assist panel.

Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

9. Revise e ative a habilidade.
Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a personalização da habilidade.
Agora você pode selecionar **Resumir** em um caso para gerar o resumo do caso.

Separação de domínios em Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Domain Separation permite que os usuários separem dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos conhecidos como domínios. O Domain Separation permite que os usuários gerenciem de forma independente as configurações de habilidades, a visibilidade de dados e outras configurações em cada domínio.

Configuração do Domain Separation para Now Assist para CSM envolve solicitar a ativação de um plug-in, definir opções e atribuir usuários e registros a domínios.

A separação de domínio é possível no nível de habilidade e no nível de configuração individual. Ao usar a configuração assistida no Administração do Now Assist cada opção de configuração tem seu próprio registro que você pode separar por domínio. Para criar um registro em um domínio diferente, você deve configurar a habilidade no escopo do seu domínio preferencial.

Domínio global é o domínio padrão e todos os novos domínios são criados nele. Os novos domínios herdam as configurações do domínio global se os usuários não substituírem as configurações no novo domínio.

Execute a seguinte tarefa para configurar o Domain Separation:

1. Separação de domínio de solicitação. Para obter mais informações, consulte Separação de domínio de solicitação.
2. Crie um domínio criando uma conta para CSM
3. Configure habilidades no domínio para Now Assist para CSM.

Mais informações

- Domain Separation configuração e administração. Consulte Domain separation setup and administration.
- Benefícios do Domain Separation. Consulte Benefits of domain separation.
- Domain Separation e. Customer Service Management (CSM). Consulte Separação de domínios e Customer Service Management.

Crie um domínio criando uma conta para Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Crie um domínio criando uma conta na tabela Conta no Customer Service Management (CSM) aplicação. Ao criar uma conta, você também cria um domínio. Se você tiver a função de administrador, poderá criar vários domínios criando contas diferentes 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ative a propriedade do sistema *csm_auto_account_domain_generation*. Esta propriedade do sistema é instalada com CSM e está disponível somente depois que o plug-in domain separation está ativo. Quando esta propriedade está habilitada (o valor é definido como verdadeiro), o. CSM a aplicação cria automaticamente um domínio com o mesmo nome quando uma nova conta é criada.

Nota:
Habilitar esta propriedade não adiciona domínios para contas existentes. Ele só cria os domínios para novas contas. Adicionar domínios para contas existentes requer um script de migração.

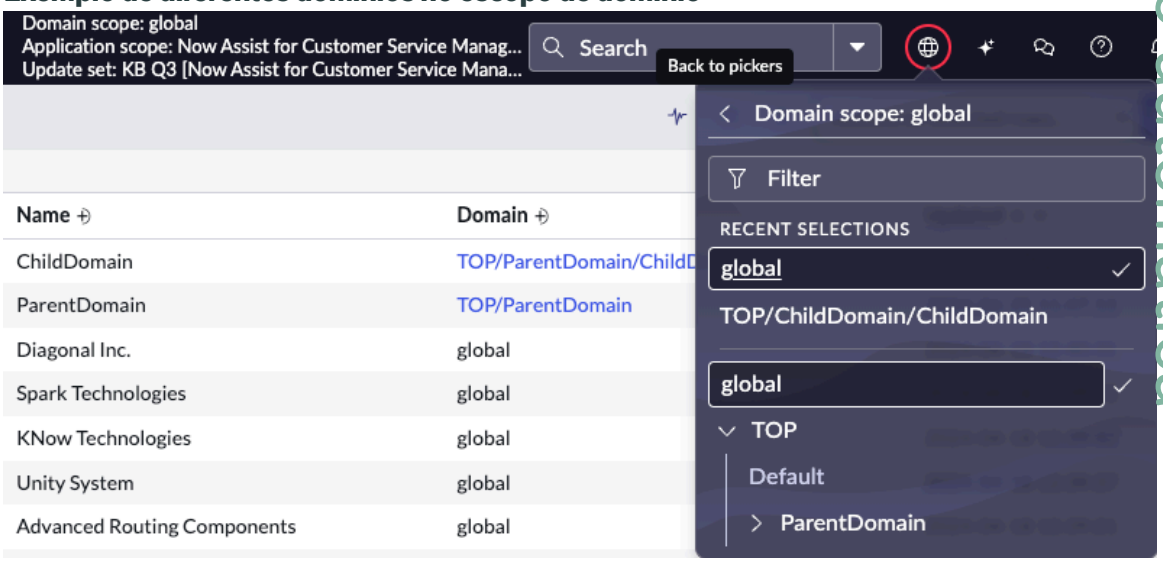
Ao criar um domínio, siga estas diretrizes gerais:

- Somente um domínio pode ser o domínio-padrão.
- Somente um domínio pode ser o domínio primário.

Procedimento

1. Mude o domínio atual para o domínio desejado selecionando o domínio no escopo do domínio.
   Por exemplo, se você quiser criar um domínio no escopo global que herdaria suas configurações por padrão, selecione o domínio global no escopo do domínio. Se você quiser criar um domínio secundário em um domínio primário específico, altere o escopo do domínio para esse domínio primário.

Exemplo de diferentes domínios no escopo de domínio



2. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** ou **Tudo** > **customer_account.list**.
3. Na tabela Contas, crie uma conta selecionando **Novo** .
4. Selecione para criar um domínio com o mesmo nome da conta **Salvar** .

Nomes de domínio diferentes

Number	Name	Domain
ACCT0010002	ChildDomain	TOP/ParentDomain/ChildDomain
ACCT0010001	ParentDomain	TOP/ParentDomain

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, ao criar uma conta chamada ParentDomain no escopo global, você também cria um domínio com o mesmo nome. Todos os domínios criados no escopo global estarão no domínio SUPERIOR (nível superior). Se você criar uma conta chamada ChildDomain no domínio ParentDomain, o domínio com o mesmo nome também será criado no domínio ParentDomain.

5. Navegar até **Tudo** > **Administrador de Domínio** > **Domínios**.
   Os domínios podem ser exibidos na tabela Domínio ou você pode criar diretamente um domínio na tabela Domínio.

Formulário de domínio

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do domínio.
Tipo	Tipo de domínio que descreve o domínio. Por padrão, os tipos de domínio são Fornecedor, Cliente e MSP. Você também pode adicionar suas próprias escolhas.
Primário	Opção para selecionar se este domínio deve ser o domínio de nível superior na hierarquia. O domínio de nível superior tem apenas domínios secundários e nenhum domínio primário.
Padrão	Domínio que será o domínio padrão para sua hierarquia.
Primário	Nome do domínio que está mais alto na hierarquia. Este campo deve ter um valor para o domínio aparecer no mapa de domínios.
Ativo	Opção para disponibilizar o domínio para uso. Você deve selecionar esta opção para que este domínio apareça no mapa de domínios.
Descrição	Descrição do domínio.

Cada registro de domínio também pode ter vários registros relacionados:

- Empresas
- Domínios "contém"
- Incluído em

6. Crie um domínio na tabela Domínio selecionando **Novo** .
7. Adicione os valores de campo e selecione **Enviar** .
   O domínio foi criado.
8. Crie usuários na tabela Usuários em cada domínio.
9. Depois de adicionar os valores de campo, selecione **Enviar** .
10. Atribua as funções e grupos apropriados aos usuários.
    Por exemplo, se você criar um usuário Agent no ParentDomain, ele terá acesso ao ParentDomain e ao ChildDomain. No entanto, um usuário Agent que você cria no ChildDomain só tem acesso ao ChildDomain.
11. 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.

O que Fazer Depois

Para mudar a hierarquia de domínio, vá para a lista relacionada Contém domínios. Selecione os registros de domínio que são os domínios secundários (contidos) do relacionamento contido.

Configure habilidades em um domínio para Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Ative as habilidades com diferentes configurações de habilidade em cada domínio no Now Assist para Customer Service Management (CSM) aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

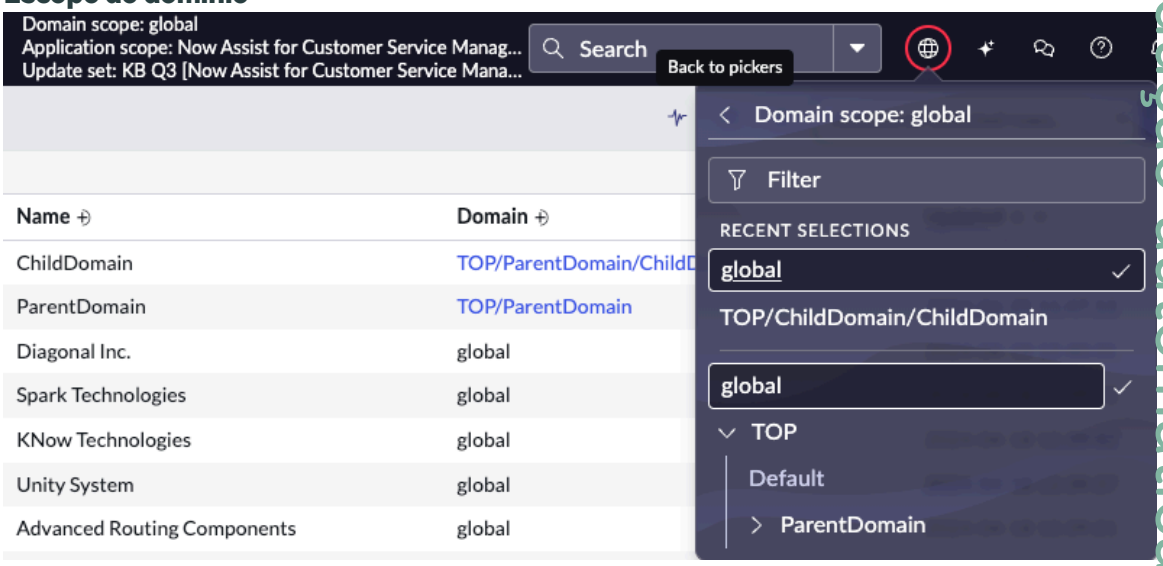
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, as configurações de habilidade nos domínios herdam as configurações do domínio global, a menos que sejam substituídas pelas novas configurações nesse domínio.

Procedimento

1. Mude o domínio atual para o domínio no qual você deseja ativar as habilidades selecionando o novo domínio.

Escopo do domínio



Por exemplo, se você quiser configurar a habilidade no ParentDomain, altere o escopo do domínio para ParentDomain.

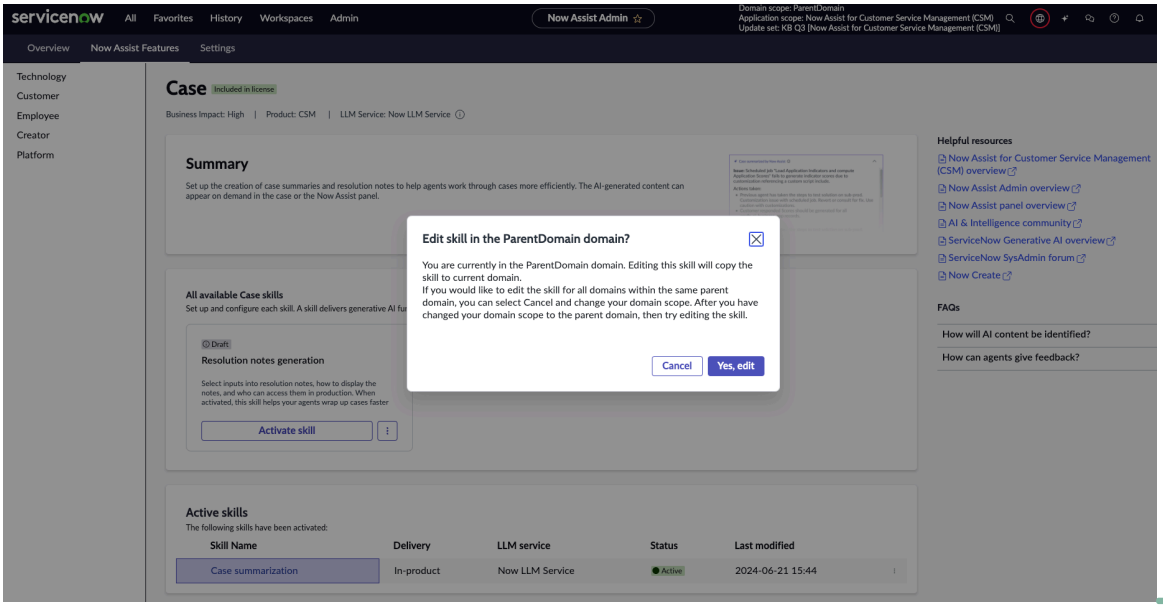
2. Navegar até **Tudo** > **Console de administrador do Now Assist** > **Recursos** > **Recursos**.

3. Em Administração do Now Assist selecione a configuração de habilidade global para ativá-la no domínio atual e definir sua própria configuração de habilidade exclusiva.
Como mostrado no exemplo a seguir, uma janela pop-up modal confirma que a configuração de habilidade está sendo editada no domínio atual. Esta ação cria uma configuração de habilidade que substitui a configuração global existente. A configuração de habilidade ativa em uso é derivada do domínio global e compartilha o mesmo nome da configuração de habilidade global.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Edite a habilidade em um domínio



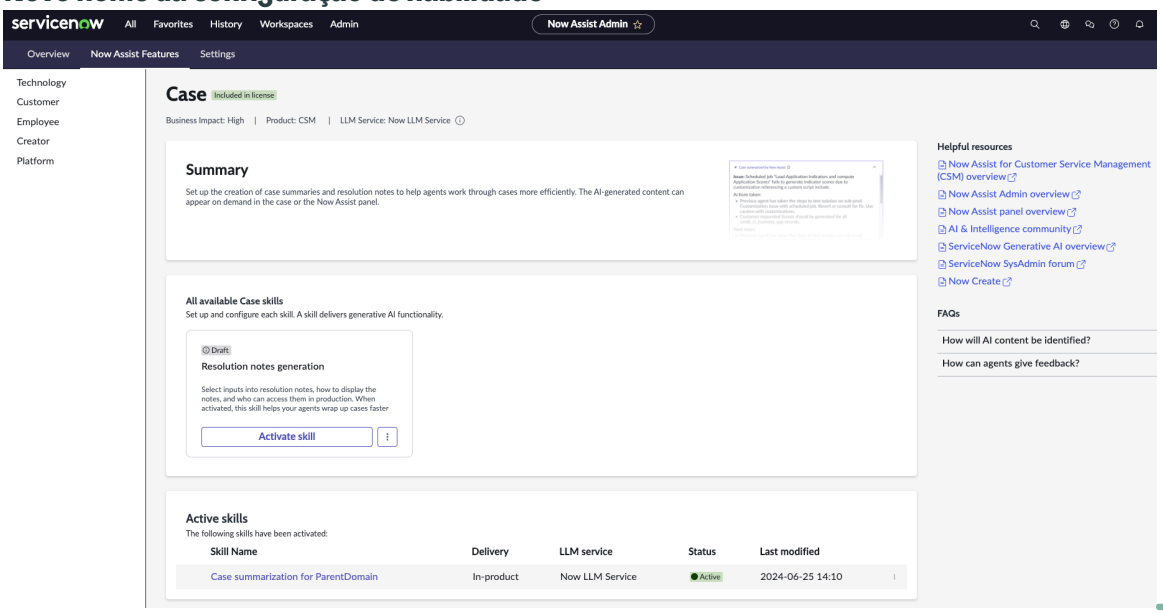
4. Prossiga para a configuração assistida selecionando **Sim, edite** .
   A configuração se aplica ao domínio atual e é herdada pelo domínio secundário. O nome da habilidade muda para <Skill Name> for <Domain Name>. Por exemplo, se a configuração de habilidade - Resumo de caso para ParentDomain estiver ativada, ela substituirá a configuração global e se aplicará ao ParentDomain e ao ChildDomain. No entanto, se o Resumo de caso de configuração de habilidade para ChildDomain estiver ativado no ChildDomain, ele se aplicará somente ao ChildDomain.

   Nota:
   A ordem de ativação deve seguir Global > Domínio primário > Domínio secundário para garantir uma herança e substituições adequadas. Se a configuração de habilidade secundária no domínio secundário for ativada antes do domínio primário, a configuração de habilidade primária não poderá substituir a configuração de habilidade existente no domínio secundário. Consequentemente, a habilidade primária e a habilidade secundária permanecem ativas no domínio secundário e o resultado é uma configuração incorreta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo nome da configuração de habilidade



Mais informações sobre Domain Separation para CSM podem ser encontradas em Domain Separation e Customer Service Management

Configurar Now Assist para Customer Service Management (CSM) No Virtual Agent

Usar Now Assist para CSM No Virtual Agent para fornecer aos usuários uma experiência de IA generativa orientada por conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para garantir que a reserva de compromisso baseada em LLM funcione no Customer Service Management os seguintes aplicativos são necessários:

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há 6 etapas principais para configurar Now Assist para CSM em Virtual Agent:

1. Ativar Virtual Agent Por Customer Service Management (CSM)
2. Configurar Now Assist em Virtual Agent.
3. Instale o Agendamento conversacional.
4. Habilitar Agendamentos do Walk-up Experience.
5. Configure API credentials for OpenAI .
6. Ativar o tópico Agendar um compromisso de balcão de serviços no Virtual Agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer.**.
2. Localize e selecione **Programe um compromisso de balcão de serviços** tópico em Now LLM
3. Selecione a guia **Propriedades**.
4. Localize a caixa de seleção rotulada Now Assist para Virtual Agent Em Selecionar assistente de LLM para disponibilizar o tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Save** (Salvar).
6. Selecione **Publicar**.

Resultado
O tópico está disponível e ativo na janela de bate-papo.

Personalize o controle de acesso para fluxos de conversa

Você deve definir uma lista de controle de acesso (ACL) para fluxos de conversa. Uma ACL permite restringir quem pode acessar e executar uma habilidade somente para usuários com a função correta.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Os fluxos a seguir incluem ACLs padrão para a função sn_esm_agent:

- Adicionar comentário à tarefa
- Adicionar anotação de trabalho à tarefa
- Criar tarefa para o caso
- Reatribuir caso

Nota:
Uma ACL (Access Control List, lista de controle de acesso) já está configurada para esses fluxos. As etapas descritas abaixo serão necessárias somente se o cliente pretender usar esses fluxos com uma função personalizada.

Para atribuir uma função personalizada, siga o procedimento:

Procedimento

1. Navegue até **sys_security_acl** tabela.
2. Filtre por estes nomes de ACL:
3. Adicione sua função personalizada a cada registro de ACL.

Configurar Pesquisa com IA Para usar com o agente de IA de identificação de etapas de solução de problemas

Configurar Pesquisa com IA Com o agente de IA de identificação de etapas de solução de problemas para buscar os casos relevantes e artigos de conhecimento que podem ajudar a resolver seu problema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este agente de IA depende Pesquisa com IA para buscar os casos relevantes e artigos de conhecimento que podem ajudar a resolver seu problema. Para obter mais informações sobre como configurar Pesquisa com IA, consulte Usando a Pesquisa com IA com Espaço configurável do CSM e. Semantic index configuration for indexed sources .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Pesquisa com IA** > **Origens indexadas** > **Caso [CSM AIS]**.
2. Na lista relacionada Configuração do índice semântico, selecione **Corpo** .
3. Selecione **Ativo** .
4. Selecione **Save** (Salvar).

Configure o agente de IA de identificação de etapas de solução de problemas para usar a ferramenta de recuperação de pesquisa

Configure o agente de IA de identificação de etapas de solução de problemas para usar a ferramenta de recuperação de pesquisa para buscar casos relevantes e artigos de conhecimento, incluindo anexos, para ajudar a resolver seu problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ferramenta de recuperação de pesquisa está configurada para usar o perfil de pesquisa de IA da Configuração de pesquisa do espaço configurável do [CSM AIS]. Por padrão, este perfil está vinculado às fontes de pesquisa de Caso e Conhecimento, que são definidas nas fontes indexadas de Caso e Tabela de Conhecimento [CSM AIS]. Para obter mais informações, consulte Indexed sources in AI Search .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Origens indexadas** > **Novo(a)**.
2. No formulário, preencha **Nome** , **Origem** e **Política de retenção** e selecione **Enviar** .
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Indexed Source form .
3. Na lista relacionada Configuração do índice semântico, selecione **Novo** e preencha os detalhes conforme necessário.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Semantic Index Configuration form .
4. Na lista relacionada Campos de índice semântico, selecione **Novo** e adicione os campos da tabela que você deseja incluir em sua pesquisa.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Semantic Index Field form .
5. Navegar até **Tudo** > **Fontes da Pesquisa com IA** > **Novo(a)**.
6. No formulário, preencha **Nome** , **Origem indexada** e **Condições** campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Search Source form .
7. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Perfil de pesquisa** > **[CSM AIS] Configuração de pesquisa do espaço configurável**.
8. Na lista relacionada Fontes de pesquisa, selecione **Link existente** e vincule a fonte de pesquisa criada anteriormente.
9. Ative o perfil de pesquisa de IA da Configuração de pesquisa do espaço configurável do [CSM AIS] selecionando **Publicar** .
10. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral** > **Explorar tudo**.
11. Em **Agentes de IA** , navegue até **Agente de IA para identificação das etapas de solução de problemas** > **Adicionar ferramentas e informações** > **Recuperações de pesquisa** e selecione **Obtenha casos semelhantes e artigos de conhecimento 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.

12. Na janela Editar recuperação de pesquisa, adicione a origem indexada criada anteriormente em **Fontes de pesquisa** e, em seguida, especifique o que pesquisar em **Campos retornados** e. **Campos de índice semântico** .
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Add a search retrieval to an AI agent .
13. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

O agente de IA de identificação de etapas de solução de problemas agora pode usar a ferramenta de recuperação de pesquisa para buscar as informações relevantes de fontes adicionais.

Como usar o Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Se você tiver uma função de agente, poderá resumir as conversas de bate-papo com o cliente, resumir os detalhes do caso e gerar as anotações de resolução do caso com Now Assist para Customer Service Management (CSM) aplicação.

Resuma suas conversas de bate-papo para entender o contexto do bate-papo com mais rapidez:

- Resuma o bate-papo entre Virtual Agent e o cliente quando o bate-papo é entregue a um atendente.
- Resuma o bate-papo entre um atendente e um cliente quando um bate-papo for entregue a outro atendente ou quando um agente encerrar a conversa e encerrar a interação.
- Resuma o bate-papo a qualquer momento durante a conversa usando `/resumir` ação rápida.

Resuma os detalhes do caso para entender o contexto do caso mais rapidamente. Esses resumos são úteis para casos de longa duração ou complexos que incluem várias conversas entre agentes e clientes.

Gere as anotações de resolução de caso para encerrar os casos mais rapidamente. Quando você estiver pronto para propor uma solução a um cliente, esse recurso pode gerar anotações de resolução e adicioná-las ao formulário de caso. As anotações de resolução também fornecem o contexto sobre a resolução do caso para outros agentes que podem encontrar problemas semelhantes.

Resumir uma conversa de bate-papo usando Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Gere um resumo do Virtual Agent histórico de bate-papo e a conversa de bate-papo entre um atendente e um cliente usando a habilidade de resumo de bate-papo no Now Assist para Customer Service Management (CSM) aplicação.

Resuma um bate-papo com o Now Assist para Customer Service Management

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo de bate-papo permite que você execute as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

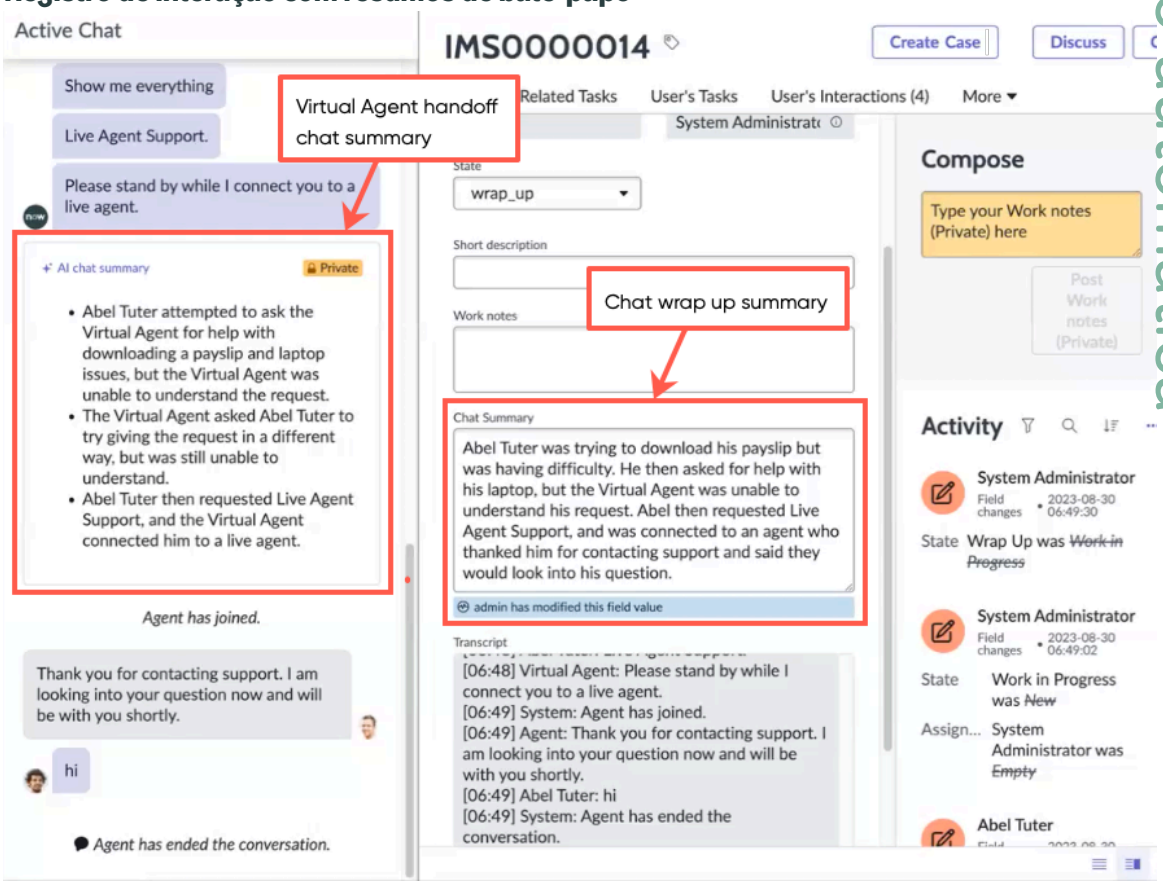
- Resuma o. Virtual Agent histórico do bate-papo e forneça um resumo das ações realizadas pelo cliente antes de ele se envolver com um atendente.
- Resuma o histórico de bate-papo do atendente e do cliente, incluindo as ações realizadas pelo cliente antes que o atendente entregue a chamada para outro atendente e o cliente se envolva com o novo atendente.
- Resuma o bate-papo a qualquer momento durante a conversa usando `/resumir` ação rápida.
- Resuma o bate-papo entre um atendente e um cliente quando um bate-papo for entregue a outro atendente ou quando um agente encerrar a conversa e encerrar a interação.

Nota:
Você também pode gerar um resumo de bate-papo sob demanda do Now Assist painel. Para obter mais informações, consulte .

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Em Espaço configurável do CSM, abra um bate-papo na sua caixa de entrada.
   A habilidade de resumo de bate-papo cria um resumo em linha na janela Bate-papo ativo. Este resumo inclui o problema do cliente e as ações que o cliente realizou antes de interagir com um atendente. O resumo aparece na janela Bate-papo ativo e é identificado pelo Now Assistícone (. e **Resumo do bate-papo com IA** rótulo.

Registro de interação com resumos de bate-papo



3. **Opcional:** Forneça feedback para o resumo do bate-papo selecionando o ícone útil (ícone) ou não útil ( ) no cartão de 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.

Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade. O sistema reúne os feedbacks de cada resumo gerado e os armazena nos registros de IA generativa (sys_generative_ai_log_list.do).

4. Converse com o cliente para obter detalhes adicionais sobre sua pergunta ou problema.
   Por exemplo, se o cliente estiver tendo um problema com o hardware, talvez você precise do número do modelo do hardware e do número de série.
5. Na janela Bate-papo ativo, use `/resumir` ação rápida para resumir o bate-papo durante a conversa com o cliente.
   A habilidade de resumo de bate-papo cria um resumo em linha adicional na janela Bate-papo ativo. Esta ação rápida será útil se você quiser resumir conversas longas ou detalhadas com o cliente.
6. **Opcional:** Se a entrega do atendente para atendente estiver habilitada, transfira um bate-papo para outro agente depois de aceitar um bate-papo de entrada com as seguintes etapas:

   a. Selecione o ícone Transferir para agente para transferir a interação para outro agente.

   b. Selecione o nome de outro atendente.

   c. O segundo atendente seleciona **Aceitar** para ingressar no bate-papo.
   Outro resumo do bate-papo é criado quando a conversa passa de um atendente para outro atendente.

7. Encerre a conversa de bate-papo selecionando **Encerrar bate-papo** .
   A habilidade de resumo de bate-papo atualiza o. **Descrição resumida** e. **Resumo do bate-papo** campos no registro de interação quando você encerra o bate-papo.

   Nota:
   Se um resumo do bate-papo não estiver disponível para a interação, o. **Resumo do bate-papo** o campo não aparece no registro de interação.

8. Revise o texto em **Descrição resumida** e. **Resumo do bate-papo** e faça as correções necessárias.
   Como as informações desses campos são geradas automaticamente, é importante revisar o texto e verificar se está correto.
9. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Se necessário, você pode criar um caso a partir de um registro de interação. O sistema usa as informações do **Descrição resumida** e. **Resumo do bate-papo** campos no registro de interação para preencher **Descrição resumida** e. **Descrição** campos no registro do caso.

O sistema exibe o. Now Assistícone (ao lado desses campos e remove o ícone se o agente fizer mudanças nos campos e salvar o registro.

Resumir uma conversa na Barra lateral usando o Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Gere um resumo do Barra lateral discussões entre agentes, solicitantes e especialistas no assunto usando a habilidade de resumo de bate-papo no Now Assist para Customer Service Management (CSM) aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, 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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode executar essas ações usando Barra lateral resumo da discussão:

- Resuma o. Barra lateral discussão em qualquer ponto durante a discussão usando /Resumir ação rápida.
- Compartilhe a conversa da Barra lateral nas anotações de trabalho.
- Forneça feedback sobre o resumo.

Nota:

. Barra lateral A habilidade de resumo da discussão está no cartão de habilidade de bate-papo no grupo Cliente. Para obter mais informações, consulte Resumo da discussão da barra lateral .

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM** e abra um caso de atendimento ao cliente compatível com Barra lateral discussão e resumo.
2. Escolha uma conversa existente ou comece uma nova.

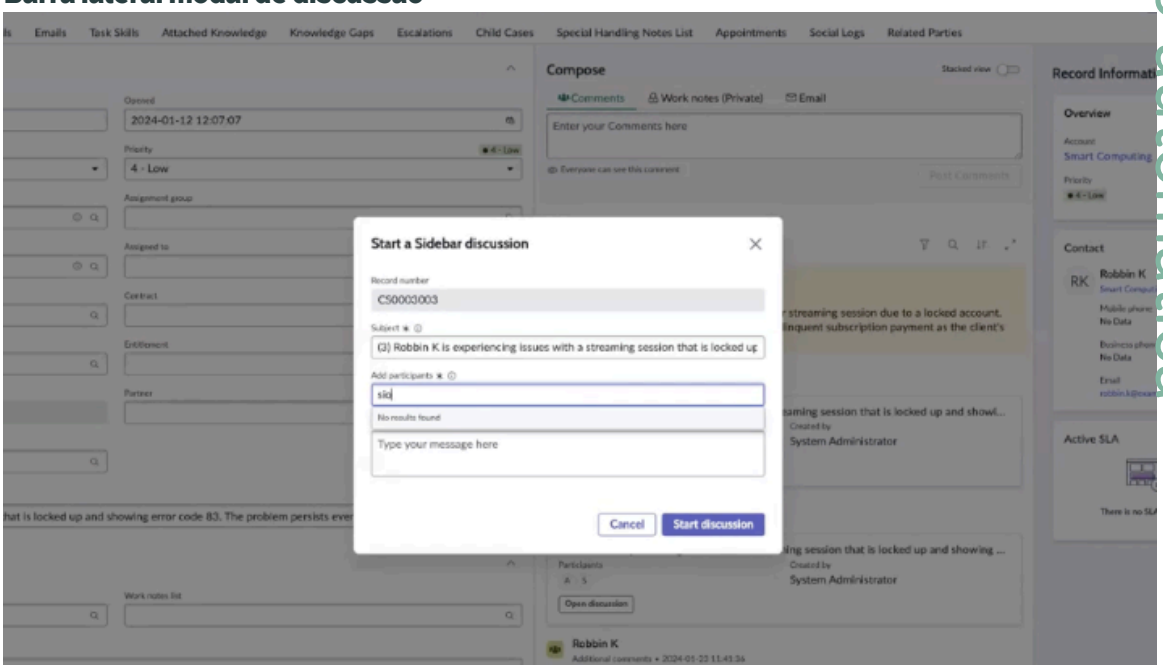
   Inicie uma nova discussão executando estas ações:

   a. Selecione **Discutir** .

   b. No modal Iniciar uma discussão na barra lateral, adicione participantes.

   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 do caso e fornecer feedback sobre ela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerar uma recomendação de resposta de conversa usando o Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Gere uma resposta com base no contexto da conversa de bate-papo usando Now Assistícone. As recomendações de resposta de bate-papo podem ajudar a fornecer aos agentes respostas rápidas a perguntas comuns.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode executar essas ações usando Now Assistícone:

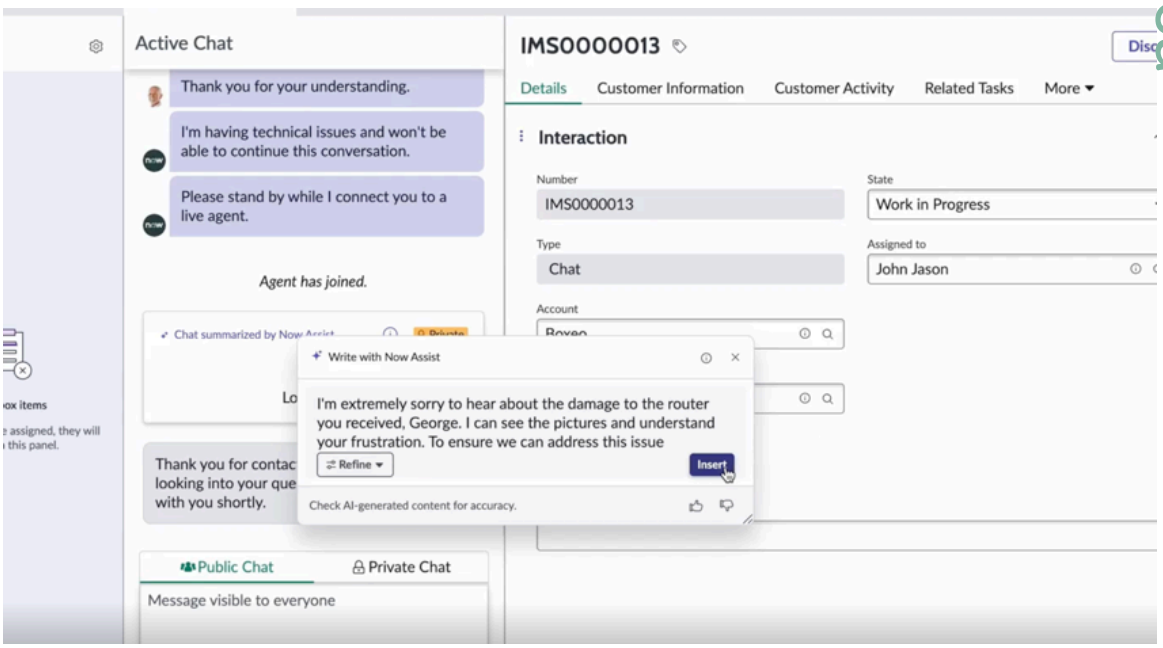
- Gere uma resposta recomendada com base no contexto da conversa.
- Refine a recomendação elaborando ou encurtando a resposta.

Nota:
A habilidade de recomendação de resposta de bate-papo está no cartão de habilidade de bate-papo no grupo Cliente. Para obter mais informações, consulte Recomendação de resposta de bate-papo .

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Abra a caixa de entrada e aceite a interação de bate-papo.
   Na seção Bate-papo ativo da interação, um resumo da conversa Virtual Agent é gerado. O resumo inclui as ações que foram realizadas antes do solicitante se envolver com o atendente. Com essas informações, você pode ter uma descrição geral daquilo que o solicitante já mencionou na conversa de Virtual Agent e solucionar o problema.
3. Converse com o solicitante para obter detalhes adicionais sobre a dúvida ou problema dele, se necessário. Por exemplo, se o solicitante tiver com problema de hardware, talvez você precise do número do modelo e do número de série do hardware.
4. Na janela de mensagem de bate-papo, digite uma resposta ou deixe em branco e selecione Now Assistícone

Ícone modal do 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.

A resposta de resposta aparece em Now Assist modal de ícone.

5. Releia a resposta gerada e selecione **Ajustar** para alterar a resposta ou **Inserir** para colar a resposta na janela de mensagens da conversa.
   Se o texto da resposta foi ajustado, você pode alternar entre as versões.
6. Na janela de mensagens da conversa, selecione **Enviar**.
7. Encerre o bate-papo selecionando **Encerrar bate-papo**.

Tópicos relacionados

https://www.youtube.com/watch?v=6A5jwZFOPR4

Resuma um caso usando Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Gere um resumo a partir dos campos selecionados no registro de caso e entenda rapidamente o contexto do caso usando a habilidade de resumo de caso no Now Assist para Customer Service Management (CSM) aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de Resumo de casos fornece um resumo conciso de um caso de atendimento ao cliente, incluindo o problema, as ações realizadas e os detalhes da resolução. Com esta habilidade, você pode executar as seguintes tarefas:

- Gere um resumo inicial de um caso para que você possa entender o contexto do caso.
- Resumir todo o trabalho que foi feito em um caso.

A habilidade de resumo de casos está disponível em Espaço configurável do CSM e em IU principal.

- Em Espaço configurável do CSM, Você usa o componente Resumo de caso do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece acima do fluxo de atividades.

  Nota:
  Você também pode gerar um resumo de caso sob demanda do Now Assist painel. Para obter mais informações, consulte .

- Em IU principal selecione **Resumir** botão no registro do caso para gerar um resumo.

A habilidade de Resumo de caso verifica o registro de caso para determinar se há informações suficientes disponíveis para criar um resumo:

- Quando um agente abre o registro do caso.
- Quando um agente atualiza a página de registro de caso

Se houver dados suficientes, o componente de resumo do caso exibirá **Resumir** botão. Se não houver dados suficientes, o componente exibirá uma mensagem no lugar do botão.

Tradução automática

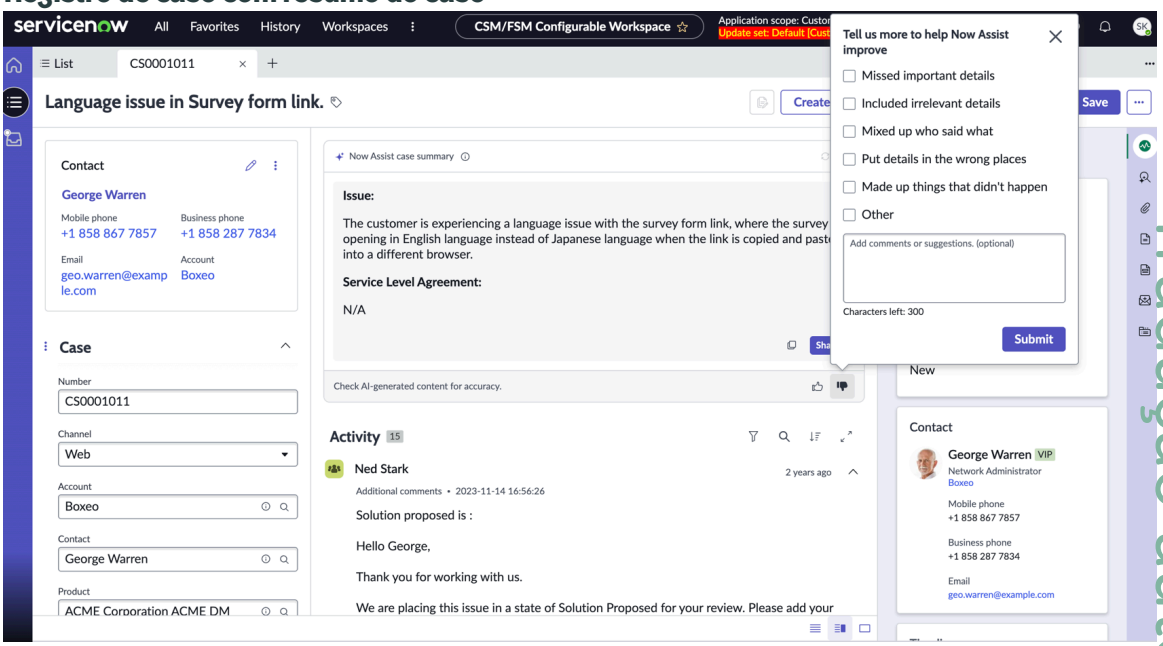
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > *Espaço configurável do CSM* e abra um caso de atendimento ao cliente.
2. No componente Resumo de caso do Now Assist, selecione **Resumir** .
   O componente Resumo do caso do Now Assist aparece acima do fluxo de atividades. Por padrão, o componente é recolhido e expandido para exibir o resumo. Para resumos mais longos que não cabem na janela, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o restante do conteúdo.

Nota:
Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos.

Registro de caso com resumo do caso



3. **Opcional:** Ao terminar de resumir um caso, você pode adicioná-lo às anotações de trabalho do caso, expandi-lo ou recolhê-lo, fornecer feedback, copiá-lo ou exibir informações sobre ele.

Gere uma resposta de e-mail usando Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Gere uma resposta de e-mail baseada no caso e no contexto de e-mail usando Now Assistícone. Com a resposta por e-mail, os agentes podem criar e-mails ou respostas rápidas, ajudando a minimizar erros e aumentar a produtividade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um agente pode executar essas ações usando Now Assistícone:

- Gere uma resposta de e-mail recomendada com base no caso e no contexto do e-mail.
- Gere e-mail recomendado para e-mails de rascunho novos, encaminhados e finalizados.
- Refine a recomendação elaborando ou encurtando a resposta.
- Disponibilidade de recomendações de modelo de e-mail ao compor um e-mail.

Tradução automática

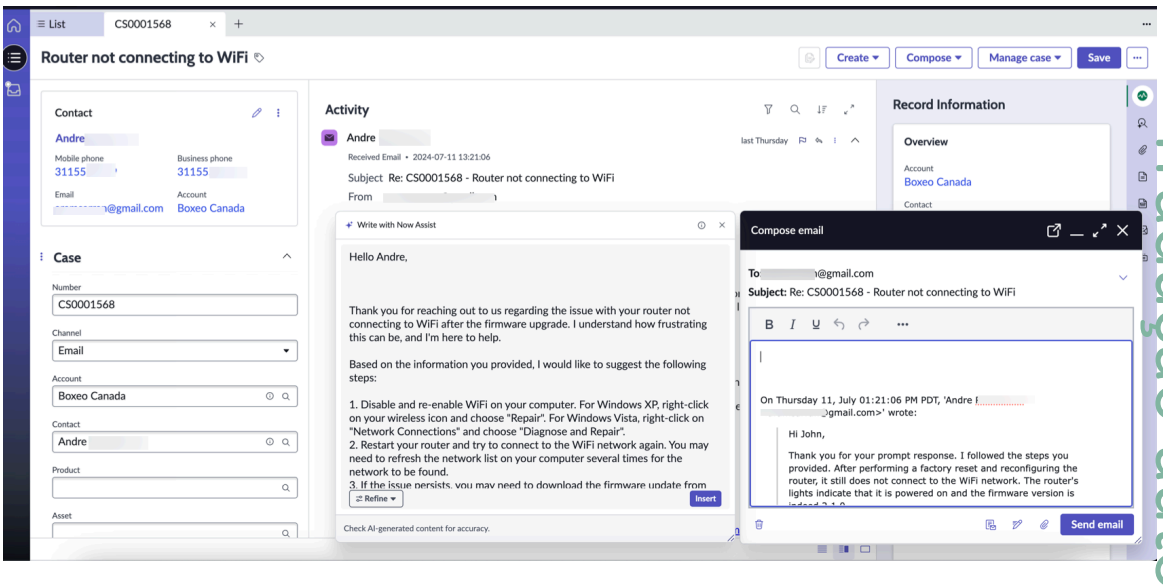
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A habilidade de resposta de e-mail está no cartão de habilidade do caso no grupo Cliente. Para obter mais informações, consulte Resposta por e-mail .

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM** e abra um caso de atendimento ao cliente que ofereça suporte à resposta de e-mail.
2. Escolha como compor um e-mail.
3. Na janela de mensagem de e-mail, digite uma resposta ou deixe em branco e selecione Now Assist .

Now Assist modal de ícone



4. Atualize o texto selecionado com texto refinado selecionando **Substituir** .
5. Revise a resposta de e-mail gerada e selecione **Refinar** para modificar a resposta ou selecione **Inserir** para colar a resposta na janela de mensagem de bate-papo.
6. Selecione **Enviar e-mail** se você não gostar da recomendação, descarte o rascunho.

Gere as anotações de resolução para um caso usando Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Gere as anotações de resolução para um caso, proponha a resolução ao cliente e adicione as informações de resolução ao registro do caso usando a habilidade de geração de anotações de resolução no Now Assist para Customer Service Management (CSM) aplicação. Ao gerar as anotações de resolução, você pode encerrar casos mais rapidamente e fornecer informações sobre a resolução do caso para outros agentes que podem encontrar problemas semelhantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Espaço configurável do CSM e. IU principal, você pode gerar as informações de resolução para um caso selecionando **Propor solução** no registro do caso. Esta ação de IU exibe o modal Propor solução. Usando este modal, você pode selecionar um código de resolução,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

adicionar informações sobre a causa do problema e revisar e editar o texto das anotações de resolução.

Nota:
A ação de IU Propor solução está disponível para os agentes de atendimento ao cliente que atribuíram casos no estado Aberto.

Você também pode gerar informações de resolução sob demanda do Now Assist painel. Para obter mais informações, consulte .

Nota:
A habilidade de geração de anotações de resolução requer um mínimo de 50 palavras no registro do caso para gerar as anotações de resolução. Se as anotações de resolução não puderem ser geradas, o sistema exibirá uma mensagem abaixo de **Anotações de resolução** campo.

Nota:
Se estiver usando Now Assist Experiência de menu de conteúdo para a habilidade Geração de anotações de resolução.

Procedimento

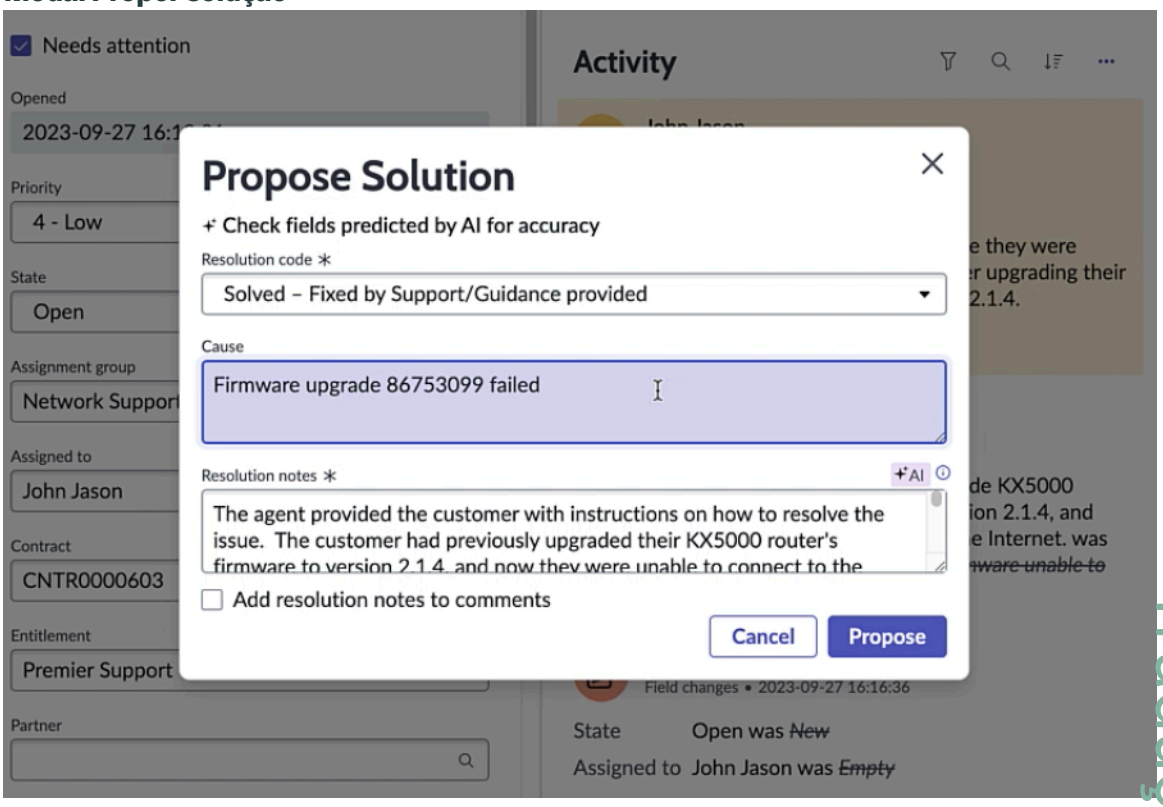
1. Em Espaço configurável do CSM abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione **Propor solução** .
   O sistema gera um resumo de resolução e exibe as informações no modal Propor solução, que inclui os seguintes campos:
   - **Código de resolução**
   - **Causa**
   - **Anotações de resolução**

   . **Anotações de resolução** o campo no registro do caso está vazio, a habilidade de geração de anotações de resolução adiciona as informações a este campo no modal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modal Propor solução



3. Selecione um **Código de resolução** para o caso.
   Um código de resolução descreve como o caso foi resolvido. Por exemplo, os códigos de resolução comuns incluem:
   - Resolvido: Corrigido pelo suporte/orientação fornecido
   - Resolvido: Corrigido fechando o PRB relacionado
   - Resolvido pelo cliente
4. **Opcional:** Se você souber a causa do problema do cliente, adicione-o ao **Causa** campo.
   Por exemplo, o problema de um cliente pode ser o resultado de um upgrade de software.
5. Em **Anotações de resolução** revise o resumo da resolução e faça as correções necessárias.
   Como as informações neste campo são geradas automaticamente, é uma boa ideia revisar o texto e garantir que ele seja preciso. Todas as mudanças feitas são salvas quando você salva o registro do caso.
6. **Opcional:** Se você quiser adicionar as informações de resolução ao fluxo de atividades do caso, selecione **Adicione anotações de resolução aos comentários** caixa de seleção.
   Marcar esta caixa de seleção disponibiliza as anotações de resolução para qualquer pessoa que possa exibir o fluxo de atividades do caso.
7. Selecione **Propor** .
   - O sistema preenche os campos na seção Informações de fechamento do registro do caso com as informações do modal Propor solução.
   - O caso passa para o estado Resolvido.
   - A resolução é proposta ao cliente.

Gerar anotações de resolução no formulário Caso

Use Now Assist Menu de contexto no campo Anotações de resolução do formulário Caso na IU principal (UI16) e no Espaço para criar anotação de resolução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No Espaço configurável do CSM e na IU principal, você pode gerar anotações de resolução para um caso usando Now Assist menu de contexto no campo anotações de resolução no formulário caso.

Um agente pode executar essas ações usando Now Assist ícone :

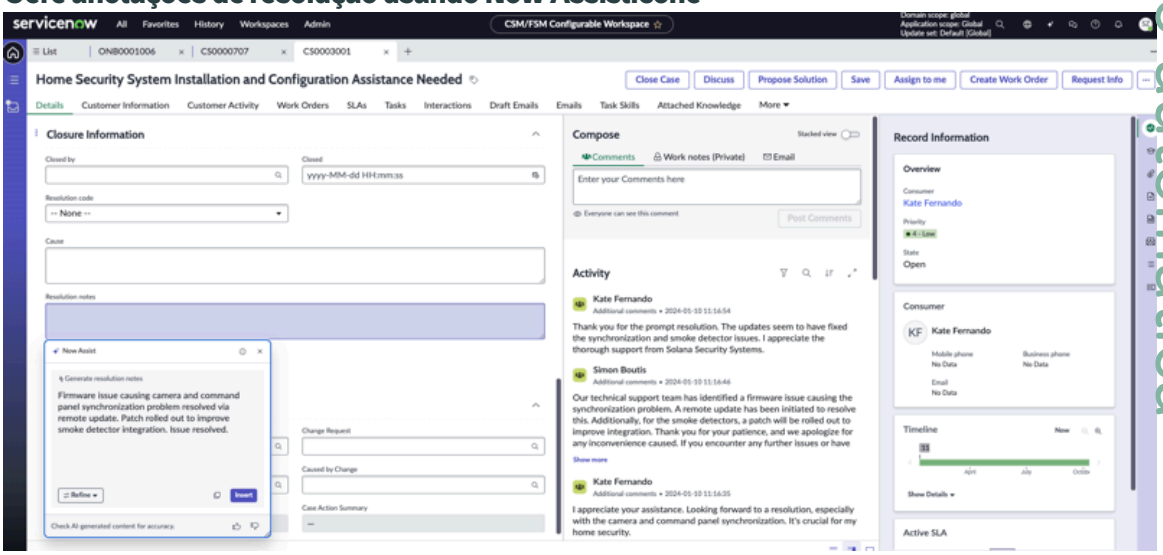
- Gere anotações de resolução com base no contexto do caso.
- Refine a recomendação elaborando ou encurtando o conteúdo.

Nota:
O caso deve estar no estado Aberto.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM** e abra um caso de atendimento ao cliente que está em um estado aberto.
2. Navegue até o campo Anotações de resolução no formulário Caso.
3. Selecione Now Assistícone .
   Now Assistícone gera um texto recomendado baseado no contexto do caso.

Gere anotações de resolução usando Now Assistícone



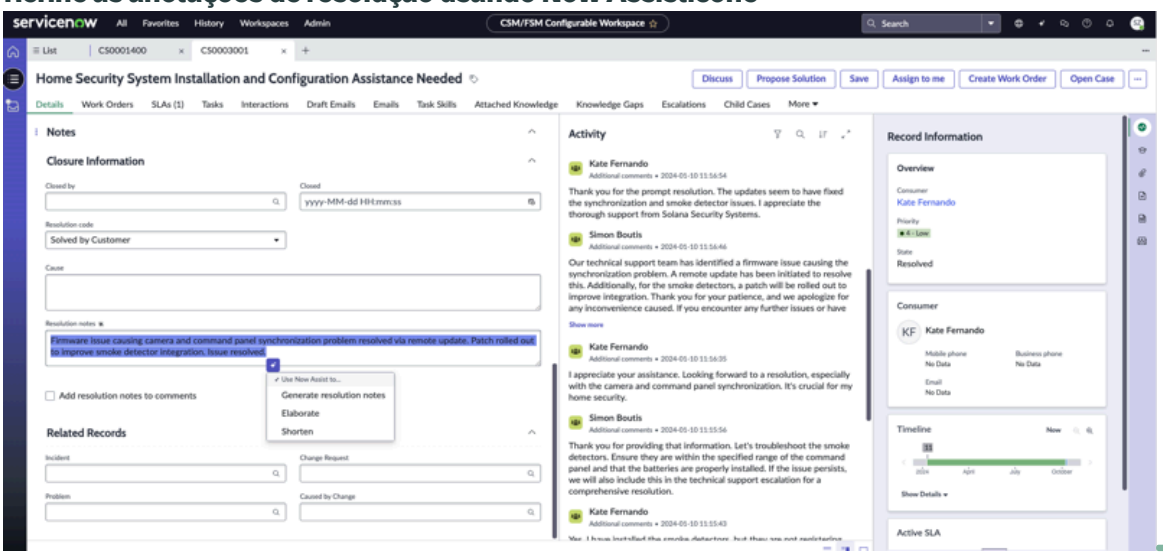
4. Selecione **Inserir** para adicionar o conteúdo gerado ao campo de anotações de resolução.
5. **Opcional:** Revise o conteúdo gerado e selecione **Refinar** para modificar o conteúdo.

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.

Você tem a opção de elaborar ou encurtar o conteúdo conforme necessário.

Refine as anotações de resolução usando Now Assistícone



Gere um artigo de conhecimento do Espaço configurável do CSM e ambiente clássico com Now Assist

Gere os artigos de conhecimento para casos resolvidos e encerrados em Espaço configurável do CSM e ambiente clássico com Now Assist.

Antes de Iniciar

Para gerar um artigo de conhecimento para um caso, o caso deve estar no estado Resolvido e Encerrado e ainda não deve ter um artigo de conhecimento vinculado a ele.

As configurações de propriedade do sistema a seguir são necessárias para que você possa usar o modelo de Serviço Centrado em Conhecimento (KCS) ao gerar artigos de conhecimento.

- Instale o plug-in Gestão de conhecimento avançada. Para obter mais informações, consulte Activate the Knowledge Management Advanced plugin .
- Habilitar Serviços Centrados em Conhecimento (KCS) para CSM definindo a propriedade do sistema *sn_customerservice.enable_knowledge_kcs*para verdadeiro. Caso contrário, Now Assist usa o modelo padrão.

Certifique-se de que o administrador habilite Now Assist Experiência na página Criar artigo para garantir que os seguintes critérios de geração da base de conhecimento estejam configurados:

- As habilidades de conhecimento estão instaladas.
- No console de Administração do Now Assist, verifique se os seguintes critérios estão em vigor:
  - Especifique o registro da tabela e os campos de entrada.
  - Especifique as condições da disponibilidade da habilidade na lista de atributos.
  - Exiba o recurso de geração da base de conhecimento no produto e especifique Now Assist painel.
- Configurar **Criar artigo** Para aplicar o modelo compatível; por exemplo, HTML Padrão e artigo do KCS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atualmente, só a experiência Criar artigo está disponível.
- Para gerenciar quem pode acessar bases de conhecimento e artigos de conhecimento, você pode definir permissões para definir quais usuários ou grupos de usuários têm a capacidade de ler ou contribuir com o conteúdo. Para obter mais informações, consulte Managing access to knowledge bases and knowledge articles

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Espaço configurável do CSM e ambiente clássico, você pode gerar as informações do artigo de conhecimento para um caso selecionando **Criar Conhecimento** no registro do caso. 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.

Nota:

A ação de IU Propor solução está disponível para os agentes de atendimento ao cliente que atribuíram casos no estado Resolver ou Encerrar. Você também pode gerar informações do artigo de conhecimento sob demanda do Now Assist painel. Para obter mais informações, consulte Geração de artigos de conhecimento .

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Abra um caso atribuído a você.
   O status do registro do caso deve ser Resolvido ou Encerrado.
3. Selecione para criar o artigo **Criar Conhecimento** Das ações de IU para o registro do caso.

   Nota:

   . **Criar Conhecimento** A ação de IU só fica visível quando um caso não tem um artigo de conhecimento associado a ele.

   Forma alternativa de acionar a habilidade Solicite os recursos de IA generativa em Customer Service Management Customer Service Management usando Now Assist painel.

4. No modal Criar artigo, selecione uma base de conhecimento e um modelo de artigo, se exibido.

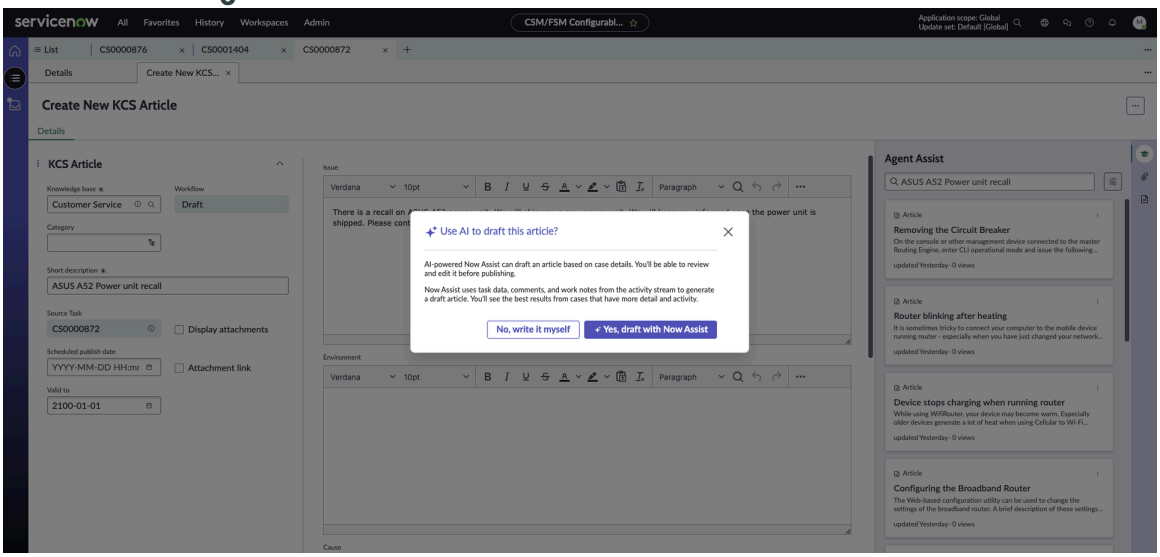
   Nota:
   Se nenhuma opção for exibida, o modelo padrão selecionado pelo administrador no Administração do Now Assist o console é usado.

5. Selecione **Criar artigo**.
6. No modal Usar IA para redigir este artigo, selecione **Sim, rascunho com o Now Assist** .

Tradução automática

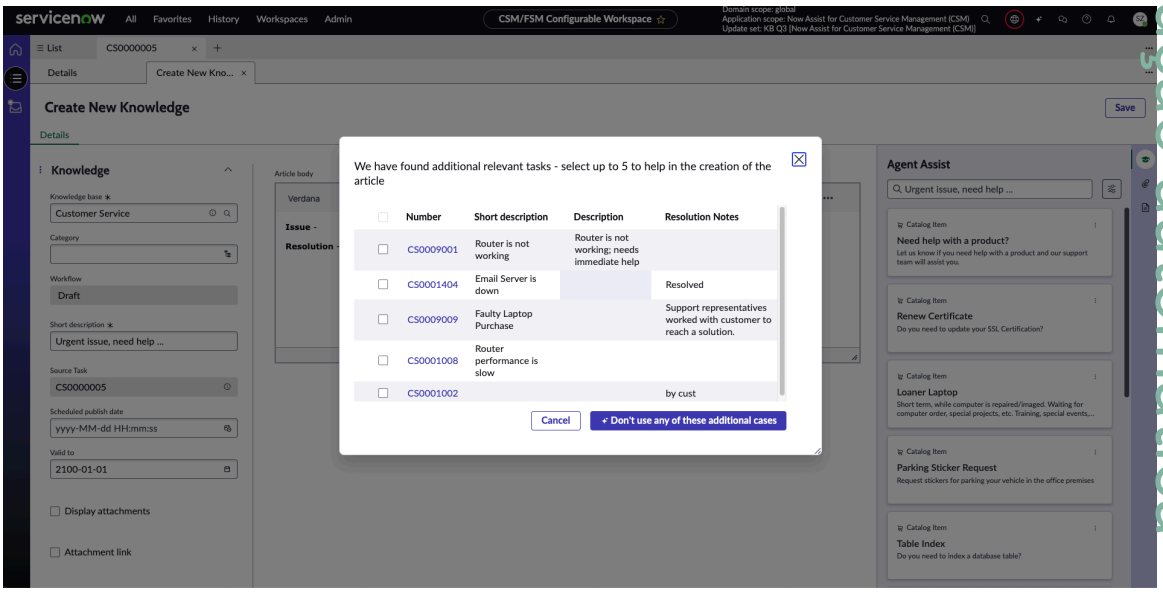
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rascunho de artigo usando IA



7. **Opcional:** No novo modal, pesquise casos semelhantes que podem ser usados para gerar o artigo; caso contrário, selecione **Cancelar** .

Tarefas relevantes adicionais



O artigo concluído é exibido no modelo escolhido com uma mensagem de sucesso "Este artigo foi redigido pelo Now Assist. Revise a precisão antes de 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.

Nota:

- Se não houver casos semelhantes, este modal não aparecerá e o artigo será criado. O artigo gerado, com base nos registros relevantes escolhidos, está vinculado ao caso da conta e a todos os casos relevantes selecionados. Casos semelhantes são preenchidos pelo perfil da Pesquisa com IA intitulado Geração de artigo multitarefa [KM].
- Você pode selecionar até cinco casos relevantes adicionais no novo modal para gerar o artigo.
- Você pode modificar o rascunho antes de salvá-lo. O artigo aparece em uma nova guia com um número de ID exclusivo para o artigo de conhecimento e é anexado ao registro primário.
- Se Serviço Now LLM falha ao gerar um resultado, uma mensagem de erro é exibida.
- 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 se você fechar o modal.

8. Selecione **Base de conhecimento** e o. **Idioma** na janela pop-up **Que idioma deve ser** *Now Assist***rascunho deste artigo em** .
9. Selecione **Continuar**.
   O artigo é gerado na base de conhecimento e no idioma selecionados, e o conteúdo é exibido nesse mesmo idioma.
10. Selecione algum texto no artigo da base de conhecimento e selecione o ícone do Now Assist .
    Ícone do Now Assist gera um texto recomendado que é baseado no contexto do conteúdo selecionado no artigo até esse ponto. Você pode refinar sua resposta selecionando para elaborar ou encurtar o texto selecionado.
11. Selecione **Inserir** para colar a resposta gerada.
12. Revise o artigo Now Assist gerado e selecione **Salvar** ou **Publicar**.
    . Now Assist a mensagem de sucesso desaparece, o que significa que não é mais um Serviço Now LLM artigo gerado.

Nota:

Ícone do Now Assist Também está disponível para os artigos da base de conhecimento publicados.

Tópicos relacionados

Now Assist in Knowledge Management

Resuma uma chamada usando Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Gere um resumo da conversa de chamada entre um atendente e um cliente usando a habilidade de resumo de chamadas no Now Assist para Customer Service Management (CSM) aplicação.

Antes de Iniciar

Para disponibilizar a habilidade no Administração do Now Assist console, instalar Install ServiceNow Voice applications .

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_csm_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 habilidade de resumo de chamadas permite que você execute as seguintes ações:

- Resuma a chamada entre um atendente e um solicitante quando o solicitante ou o agente encerrar a conversa e encerrar a interação.
- Gere um resumo de chamadas sob demanda do Now Assistpainel. Para obter mais informações, consulte Solicite os recursos de IA generativa em Customer Service Management Customer Service Management usando Now Assist painel.
- Quando a transcrição em tempo real está habilitada, os agentes podem ver uma transcrição das chamadas de voz enquanto interagem com os clientes. Com a transcrição em tempo real, um agente obtém uma melhor compreensão dos problemas do cliente e um gerente obtém informações sobre as tendências do cliente e as lacunas de treinamento do agente.
- Quando a transcrição em tempo real está desabilitada, os agentes não veem o painel Conversa. Quando as transcrições estiverem prontas, os agentes poderão ver um Now Assist faixa que mostra as previsões de campo sendo geradas. Em seguida, outra faixa será exibida com os campos previstos.
- Um resumo de chamadas está disponível para chamadas de saída e de entrada. Para obter mais informações, consulte Transcrições em tempo real da ServiceNow Voice para Customer Service Management .
- A tradução dinâmica é compatível com o resumo de chamadas.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Defina seu status como Disponível em Espaço configurável do CSM para que você possa receber uma solicitação de chamada quando um cliente ligar e solicitar falar com um agente.
   A habilidade de resumo de chamadas cria um resumo em linha na janela Bate-papo ativo. Este resumo inclui a transcrição da conversa entre o agente e o cliente.
3. Converse com o cliente para obter detalhes adicionais sobre sua pergunta ou problema.
   Na janela Bate-papo ativo, uma transcrição da conversa de chamada com o cliente é criada.
   Por exemplo, se o cliente estiver tendo um problema com o hardware, talvez você precise do número do modelo do hardware e do número de série.
4. **Opcional:** Se habilitado, transfira uma chamada para outro agente depois de aceitar uma chamada de entrada e execute as seguintes ações:
   Que você precisa ter Atribuição avançada de trabalho configurar uma transferência de agente para agente.
   Para obter mais informações, consulte configuração avançada de atribuição de trabalho .
   a. No teclado, selecione **Conexões rápidas** enquanto você ainda estiver conectado ao cliente.
   b. Selecione o nome de outro atendente.
   c. Selecione **Chamada** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 segundo agente selecionar **Ingressar** , o segundo agente ingressa na conversa com o primeiro agente e o cliente. O cliente pode ter uma conversa com ambos os agentes.
- Se o segundo agente selecionar **Trocar** , o segundo agente ingressa na conversa enquanto o primeiro agente é colocado em espera. O cliente está em uma conversa somente com o segundo agente.
- . **Atribuído a.** o campo é atualizado com o nome do novo agente e um cartão de resumo da chamada é criado no thread de conversa quando a chamada é transferida de um atendente para outro.

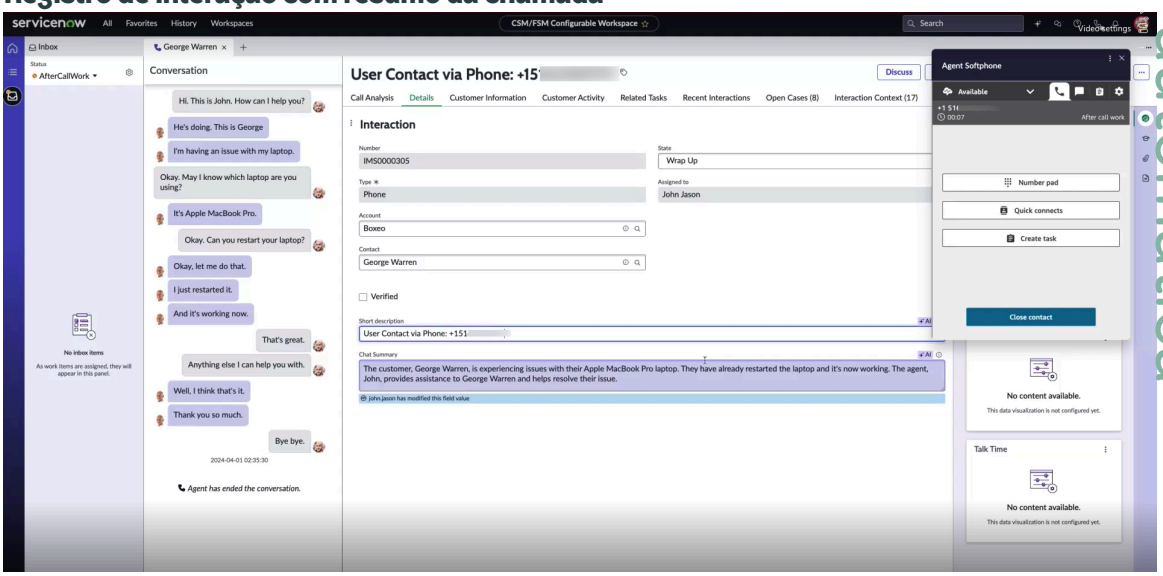
5. Encerre a conversa selecionando **Encerrar chamada** .
   A habilidade de resumo de chamadas atualiza o. **Descrição resumida** e. **Resumo do bate-papo** os campos no registro de interação quando você encerra a chamada.

Nota:

Se um resumo de chamada não estiver disponível para a interação, o. **Resumo do bate-papo** o campo não aparece no registro de interação.

6. Revise o texto em **Descrição resumida** e. **Resumo do bate-papo** e faça as correções necessárias.
   Como as informações nesses campos são geradas automaticamente, a revisão humana do texto é necessária para garantir sua precisão.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Registro de interação com resumo da chamada



O que Fazer Depois

Se necessário, você pode criar um caso a partir de um registro de interação. O sistema usa as informações do **Descrição resumida** e. **Resumo do bate-papo** campos no registro de interação para preencher **Descrição resumida** e. **Descrição** campos no registro de caso.

O sistema exibe o. Now Assistícone (✨ ao lado desses campos e remove o ícone se o agente mudar os campos e salvar 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.

Usando a pesquisa conversacional em Now Assist painel

Obtenha informações comuns relacionadas ao caso das KBs no registro de caso fazendo perguntas no painel do Now Assist.

Interação do agente com Now Assist Painel e bases de conhecimento (KBs): Como agente, você deve ser capaz de fazer perguntas no Now Assist Painel (NAP) para encontrar informações relevantes. Se a resposta à sua pergunta estiver disponível nas KBs, ela será exibida em Now Assist painel. Além disso, as fontes de onde as informações são derivadas também são mostradas. Se a resposta não estiver disponível na pesquisa da base de conhecimento, você será redirecionado para a experiência de pesquisa global.

Benefícios

- Eficiência: Os agentes podem encontrar respostas rapidamente sem sair do Now Assist painel.
- Transparência: As fontes de informação são claramente indicadas, aumentando a confiança.
- Pesquisa abrangente: Se a resposta não for encontrada nas KBs, os agentes serão redirecionados para uma pesquisa global para garantir que nenhuma informação seja perdida.
- Suporte ao cliente: Os agentes podem resolver rapidamente os problemas do cliente acessando informações detalhadas e precisas e aprimorando a experiência do cliente.

Para usar o recurso, faça o seguinte:

1. Na IU principal ou Espaço CSM, abra um caso atribuído a você.
2. No menu do cabeçalho, selecione Now Assistícone para abrir Now Assist painel.
3. Em Now Assist painel, digite uma pergunta relacionada a um caso.

Para começar a configurar o. Now Assist Habilidade de perguntas e Respostas, consulte passo a passo as instruções.

Usando o assistente de programação via IA generativa no Virtual Agent

Agende, reprograme e cancele compromissos com conversas do Virtual Agent usando o Now Assist. Configure um novo compromisso, modifique um existente ou cancele um compromisso com um fluxo simplificado e amigável.

As conversas do Virtual Agent compatíveis com o Now Assist usam o modelo de linguagem grande (LLM) para se comunicar com os clientes.

Agendamentos

Para reservar um novo compromisso:

1. Iniciar a conversa: O usuário conectado entra em contato com sua empresa por meio do portal. O usuário inicia um bate-papo com o Virtual Agent por meio do painel do Now Assist. O usuário insere a solicitação de reserva de compromisso no bate-papo e o Virtual Agent usa o modelo de linguagem grande (LLM) para entender a solicitação.
2. Fornecer detalhes: O Virtual Agent solicita que o usuário compartilhe os detalhes necessários, como data, hora, local e finalidade do compromisso. O usuário escolhe a finalidade, um local e um intervalo de data e hora para o 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.

Nota:
Se a hora fornecida pelo usuário tiver um conflito com o calendário do local, o Assistente virtual abrirá o calendário para que o solicitante escolha um novo horário.

3. Confirmar o compromisso: O Virtual Agent confirma os detalhes e marca o compromisso no calendário do usuário.

Reagendando compromissos

Para reprogramar um compromisso existente:

1. Iniciar o bate-papo: O usuário conectado entra em contato com sua empresa por meio do portal. O usuário insere a solicitação de reserva de compromisso no bate-papo e o Virtual Agent usa o modelo de linguagem grande (LLM) para entender a solicitação.
2. Especifique o compromisso: O usuário escolhe um compromisso para reprogramar.
3. Novos detalhes: O Virtual Agent compartilha as novas datas e horas do compromisso reprogramado. O usuário escolhe uma data e hora para o compromisso reprogramado.
4. Confirmação: O Virtual Agent atualiza o calendário e confirma os detalhes do novo compromisso.

Cancelando compromissos

Para cancelar um compromisso:

1. Iniciar a conversa: O usuário conectado entra em contato com sua empresa por meio do portal. O usuário insere a solicitação de reserva de compromisso no bate-papo e o Virtual Agent usa o modelo de linguagem grande (LLM) para entender a solicitação.
2. Identificar o compromisso: O usuário escolhe a data e a hora do compromisso que deseja cancelar.
3. Confirmar cancelamento: O Virtual Agent remove o compromisso do calendário do usuário e confirma o cancelamento.

Serviço Now LLM garante que essas interações sejam suaves e eficientes, permitindo que você gerencie sua programação com facilidade.

Geração de etapas sugeridas em Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Gere etapas sugeridas automaticamente analisando clusters de casos encerrados com resolução de caso semelhante no Now Assist para Customer Service Management (CSM) aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_esm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O sistema usa dados do **Descrição resumida** e as condições de filtro definidas na tabela de entrada de caso para gerar as ações sugeridas com base em casos resolvidos anteriores semelhantes. Estas etapas descrevem as próximas ações recomendadas que os agentes podem executar como parte da resolução de casos.

Se as etapas sugeridas estiverem disponíveis para um caso, Now Assist para CSM gera e exibe essas etapas em um cartão na parte superior do Ações recomendadas 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.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Usando o ícone Lista abra um caso que não esteja em **Encerrado** ou **Concluído** estado.
3. Selecione o ícone Recomendações no painel lateral contextual para exibir a guia Ações recomendadas.
   O sistema exibe o. **Etapas sugeridas por** *Now Assist*cartão na parte superior da guia.

   - Se as etapas sugeridas estiverem disponíveis, essas etapas serão geradas e exibidas automaticamente no cartão.
   - Se as etapas sugeridas não estiverem disponíveis, o cartão exibirá a seguinte mensagem:

     "As etapas sugeridas não podem ser exibidas no momento. Entre em contato com o administrador."

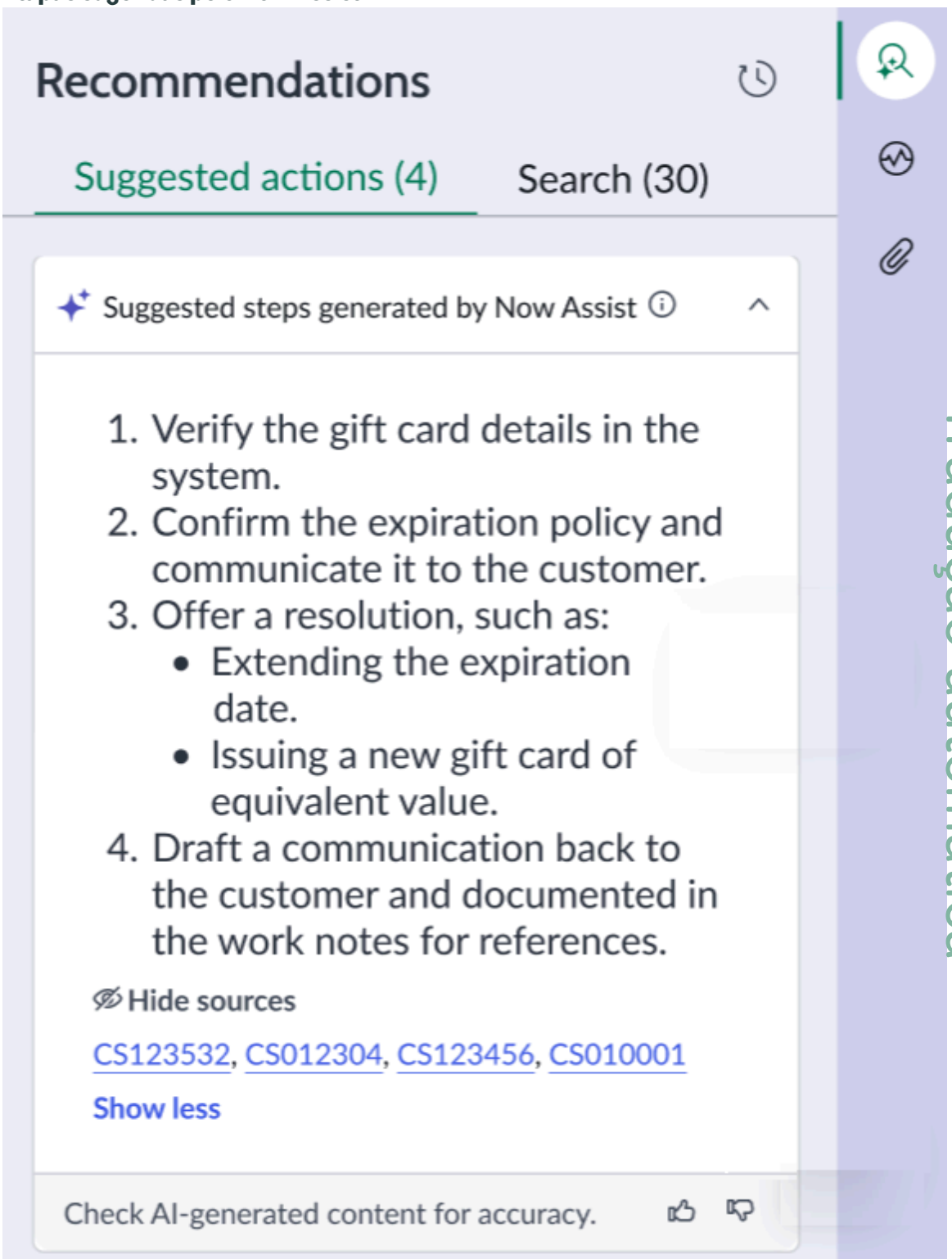
4. Em **Etapas sugeridas por** *Now Assist*cartão, selecione **Mostrar mais** para exibir etapas adicionais.

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.

O cartão é exibido na exibição recolhida. Selecionando **Mostrar mais** exibe etapas adicionais, bem como links para casos resolvidos semelhantes. O cartão pode exibir até 10 casos resolvidos semelhantes.

Etapas sugeridas pelo Now Assist



Tradução automática

Analise sentimentos em Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Tome decisões informadas sobre os casos com base no sentimento do solicitante e no raciocínio por trás dele no Now Assist para Customer Service Management (CSM) aplicação.

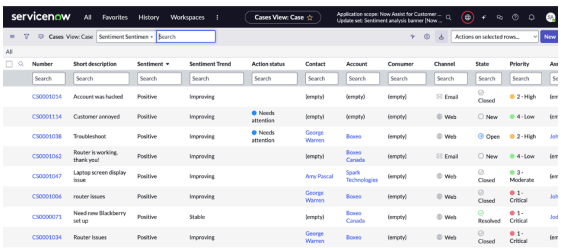
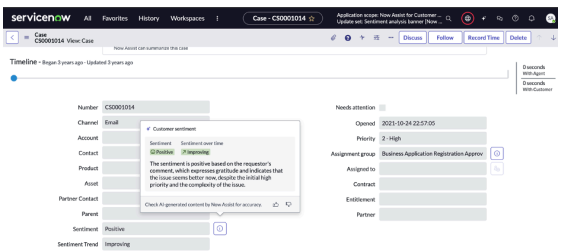
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: Função sn_esm_agent

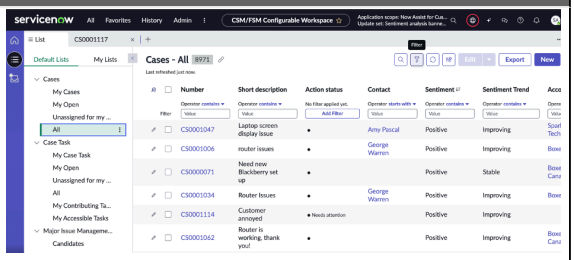
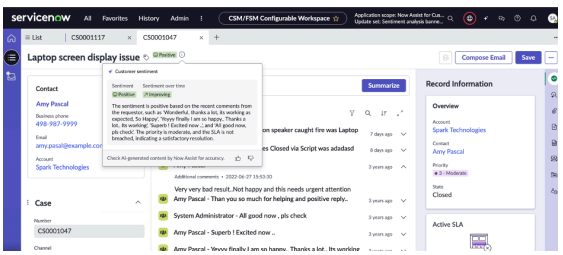
Procedimento

1. Navegue até o formulário Caso ou Caso na IU principal ou no Espaço configurável do CSM.

Para	Faça o seguinte
Navegue na IU principal	**a.** Ir para **Tudo** > **Casos** A exibição da lista de casos é exibida.  Você pode analisar o sentimento e a tendência de sentimento da lista de casos. **b.** Selecione um caso. A exibição do formulário Caso é exibida.  **c.** No campo Sentimento, selecione o ícone de informações ⓘ para ver os motivos do sentimento.
Navegue no Espaço configurável do CSM	**a.** Ir para **Espaços** > **Espaço configurável do Customer Service Management** **b.** Selecione o ícone Lista . **c.** Ir para **Casos** > **Aberto** A exibição de lista do Espaço configurável do CSM é 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.

Para	Faça o seguinte
	 **d.** Selecione um caso. A exibição do formulário Espaço configurável do CSM é exibida.  **e.** Selecione o ícone de informações ⓘ para ver os motivos do sentimento.

2. **Opcional:** Na exibição de lista da IU principal ou do Espaço configurável do CSM, você pode classificar os casos com base no sentimento e na tendência de sentimento.
3. **Opcional:** Atualizar manualmente um sentimento.
   a. Na IU principal ou no Espaço configurável do CSM, insira um comentário no campo Comentários adicionais.
   b. Na interface do Espaço configurável do CSM, um ponto vermelho aparece no ícone de informações ⓘ ao lado do sentimento.
   c. Selecione o ícone de informações ⓘ e, em seguida, selecione o ícone de atualização ↻ para ver o sentimento atualizado e a tendência de sentimento.

Painel de sentimento da conta em Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Um painel de análise de sentimento é uma ferramenta de visualização poderosa que mostra as pontuações de sentimento derivadas de casos de clientes. Este painel pode incluir vários recursos e métricas para ajudar as organizações a obter detalhes abrangentes sobre os sentimentos do cliente.

Requisitos para ver a análise de sentimento na conta

- A habilidade de Análise de sentimento deve ser configurada.
- Pelo menos uma previsão de análise de sentimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

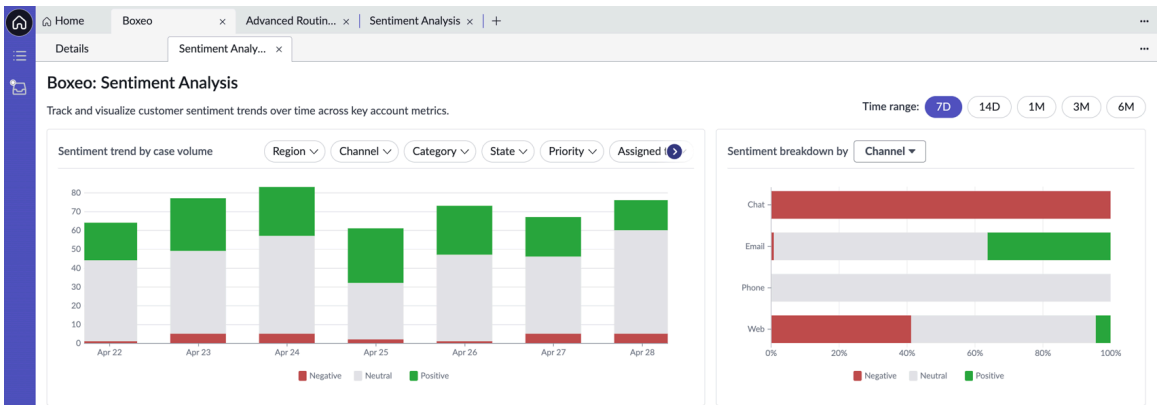
Principais benefícios do painel de análise de sentimento

- Resumo geral do sentimento: Fornece uma visão geral rápida da porcentagem de sentimentos positivos, negativos e neutros detectados em todas as interações do cliente.
- Análise de tendências: Visualiza tendências de sentimento ao longo do tempo, ajudando a identificar padrões e mudanças nos sentimentos do cliente.
- Priorização de caso: Destaca casos com sentimentos negativos fortes, permitindo que as equipes de suporte ao cliente priorizem e os lidem imediatamente.
- Detalhamento de sentimento: Oferece análise de sentimento detalhada para categorias específicas, como número de casos por canal, principais motivos que impulsionam sentimentos e o número de casos escalados.

A integração de um painel de análise de sentimento capacita as organizações a tomar decisões informadas e orientadas por dados que aprimoram as experiências do cliente e impulsionam o sucesso dos negócios.

Visão geral do painel de análise de sentimento

Os responsáveis pela conta podem exibir o sentimento em todas as contas e observar tendências usando o painel de sentimento. O registro da conta exibe a tendência de sentimento ao longo do tempo e o painel pode ser acessado abrindo o registro da conta. A página Conta apresenta um widget de sentimento nas informações do registro, fornecendo uma visão geral da tendência de sentimento da conta nos últimos 7 dias.



O gráfico mostra a tendência de sentimento pelo número de casos no intervalo de tempo selecionado, junto com um gráfico de detalhamento para análise posterior. As dicas de ferramenta aparecem quando você passa o mouse sobre os pontos de dados, revelando o número de detalhamentos. Selecione a barra para ver os casos correspondentes à seleção. Você pode aplicar filtros diferentes, incluindo:

- Região: Regiões e países
- Canal: E-mail, Bate-papo, Telefone, Outro/Combinado
- Categoria: Devoluções, Cobrança, Pagamento, Atendimento ao cliente, Entrega, site, Promoções
- Estado: Aberto, Encerrado, Resolvido, Novo
- Prioridade: Alta, média, baixa, crítica, sem categoria
- Atribuído a: Todos os agentes no sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicite os recursos de IA generativa em Customer Service Management Customer Service Management usando Now Assist painel

Solicite os recursos de IA generativa contextual, como resumo de bate-papo, resumo de caso, anotações de resolução de caso, resumo de chamada ou geração de artigo de conhecimento no CSMCustomer Service Management usando a interface conversacional no Now Assist painel.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Next Experience esteja habilitado na instância. Para obter mais informações, consulte Next Experience UI .

Certifique-se disso Pesquisa com IA e. Now Assist no Virtual Agent estão habilitados na instância para que os subfluxos de conversa e as ações funcionem.

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar Now Assist painel em Espaço configurável do CSM Para solicitar um bate-papo, uma chamada ou um resumo de caso, gere anotações de resolução de caso e um artigo de conhecimento, faça uma pergunta sobre um caso, use agentes de IA para concluir casos e usam subfluxos e ações conversacionais .

Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte Now Assist panel . Para obter informações sobre como ativar o painel Now Assist, consulte Turn on the Now Assist panel .

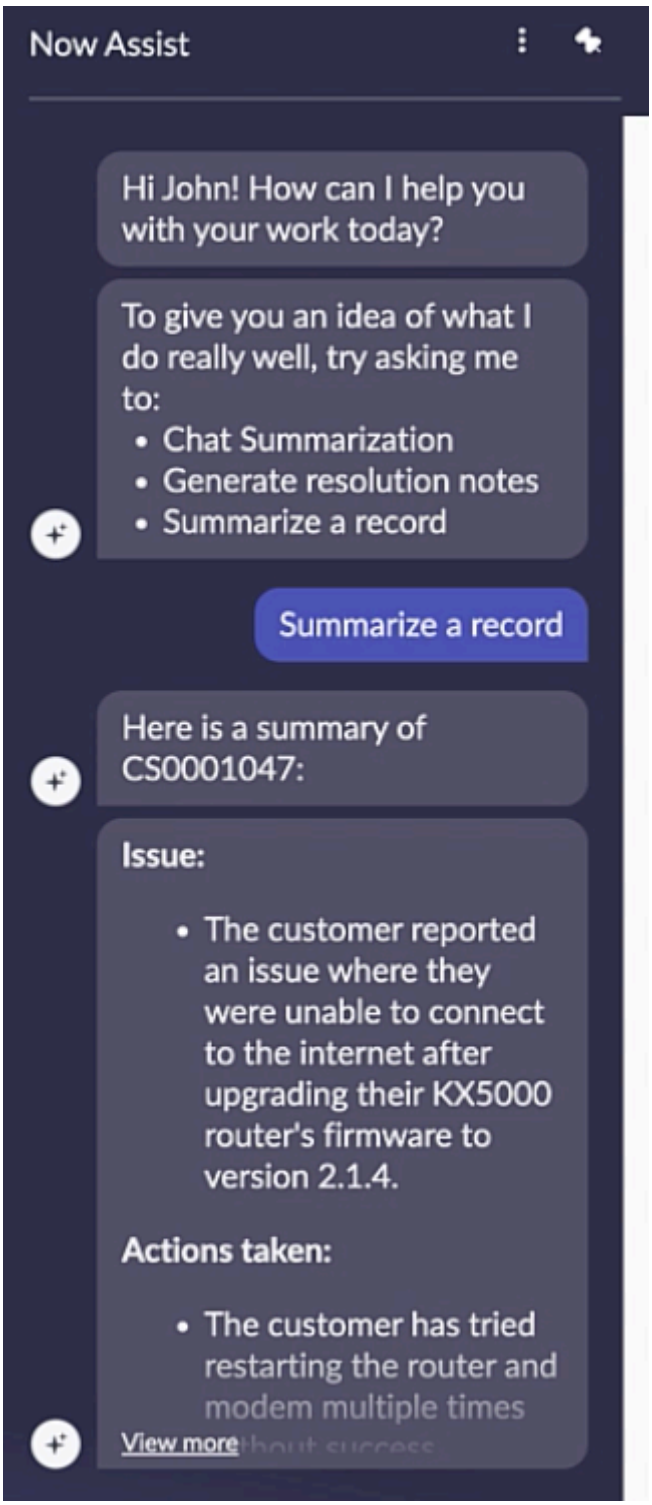
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Faça login em uma instância em que Now Assist para CSM a aplicação está instalada.
3. Solicite os recursos de IA generativa em CSM para uma interação ou caso, selecionando Now Assistícone .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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



4. Depois de solicitar os recursos de IA generativa, você pode resumir um bate-papo para uma interação, resumir um bate-papo para um caso criado a partir de uma interação, resumir um caso, gerar anotações de resolução para um caso, resumir uma chamada, gerar um artigo de conhecimento, fazer perguntas sobre um caso, usar agentes de IA para concluir casos e concluir tarefas com subfluxos e ações conversacionais.

5. Você também pode usar Now Assist painel para digitar uma pergunta relacionada a um caso e concluir tarefas com subfluxos e ações de conversa.

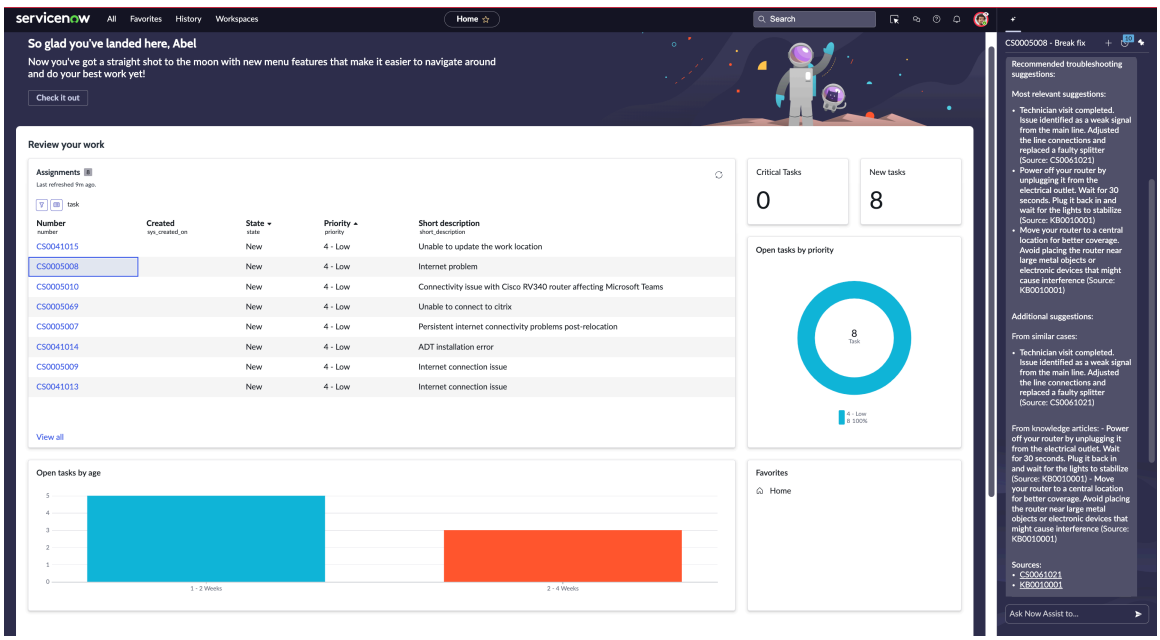
Tradução automática

© 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.

Identificação do agente de IA de identificação de etapas de solução de problemas

O agente de IA de identificação de etapas de solução de problemas busca o contexto de um caso, identifica o contexto ausente comparando-o com artigos de conhecimento, casos semelhantes e documentos operacionais padrão e propõe etapas adicionais de solução de problemas.

Identificação de etapas de solução de problemas Visão geral do agente de IA



Normalmente, este agente é usado no modo autônomo. Qualquer fluxo de trabalho do agente que interage com Customer Service Management (CSM) os casos podem usá-lo.

Este agente de IA executa as seguintes ações:

- Reúne o contexto do caso, incluindo as etapas tentadas.
- Identifica o contexto ausente analisando os casos semelhantes, artigos da base de conhecimento e documentos de Procedimento operacional padrão (POP) anexados aos artigos da base de conhecimento.
- Propõe etapas adicionais de solução de problemas.

Os fluxos de trabalho do Agentic podem acessar este agente de IA no IU principal Ou Espaço CSM/FSM.

Configurar Pesquisa com IA Para o agente de IA de identificação de etapas de solução de problemas

Você deve configurar Pesquisa com IA Para que este agente de IA possa buscar casos semelhantes e artigos de conhecimento relevantes para obter mais informações, consulte Configurar Pesquisa com IA Para usar com o agente de IA de identificação de etapas de solução de problemas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Configure o agente de IA de identificação de etapas de solução de problemas para usar a ferramenta de recuperação de pesquisa.

Limitações

Os tipos de documento compatíveis com Pesquisa com IA e o processamento de documentos são:

- Microsoft Word (.docx)
- Texto sem formatação (.txt)
- Formato de documento portátil (.pdf)

Ao buscar texto de artigos de conhecimento, este agente de IA pode buscar somente o. **artigo_body** campo da tabela kb_knowledge.

Tópicos relacionados

AI Agent Studio

Find AI agents

Now Assist AI agents

Install Now Assist AI agents

Usando fluxos de trabalho do agente em Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Use a coleção de agentes de IA para Customer Service Management melhorar a produtividade por meio de triagem mais rápida. Você pode coletar, verificar, responder ou escalar e-mails de clientes como interações ou casos. Você também pode processar o alto volume de casos que chegam por canais off-line, convertendo-os em tarefas acionáveis para reduzir significativamente a carga de trabalho de agentes humanos.

Disponível fluxos de trabalho do agente para Customer Service Management coleção de agentes

fluxo de trabalho do agentic	Descrição	Agentes de IA disponíveis
Casos de triagem	Processa validação, criação, verificação e escalação de caso de ponta a ponta ou de tipo de caso. Ele também pode recuperar contexto e detalhes relevantes do caso ou interação fornecido para lidar diretamente com as consultas do cliente e evitar a criação desnecessária de caso.	• Conclusão de Casos de Triagem • Validador de contexto • Consultas informativas • Criação de caso • Extração de entidade • Verificação de documentos • Resposta por e-mail

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 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®.

Habilite a implementação de segurança para executar agentes de IA e fluxos de trabalho do agente por meio de listas de controle de acesso (ACLs) e identidades de usuário. Para obter mais informações, consulte Implement access control in Now Assist AI agents.

Importante:
Por padrão, Todos fluxos de trabalho do agente E os registros do agente de IA são somente leitura.

Para executar os agentes de IA de forma autônoma, você deve primeiro duplique o caso de uso e prossiga com as seguintes etapas:

- Ative o. fluxo de trabalho do agentic .
- Ativar todos os agentes no fluxo de trabalho do agentic .
- Ative o gatilho para invocar o. fluxo de trabalho do agentic automaticamente. Se você preferir invocá-lo manualmente, ativar o gatilho não será necessário.

Para obter informações sobre casos de triagem, consulte Customer Service Management Casos de triagem de coleta de agentes com IA fluxo de trabalho do agentic.

Procurando um agente de IA?

- Pode haver agentes de IA instalados com o. Now Assist aplicações que não são usadas em fluxos de trabalho agentivos. Para saber como ver todos os agentes disponíveis em sua instância, consulte Encontre agentes de IA .
- Para encontrar agentes que podem não estar instalados em sua instância, visite AI Agent Marketplace em ServiceNow Store.

Customer Service Management Casos de triagem de coleta de agentes com IA fluxo de trabalho do agentic

Usar CSM Agentes de IA fluxo de trabalho do agentic processar todos os casos de rotina que chegam por e-mail e outros canais off-line e aumentar a produtividade do agente por meio de uma resolução mais rápida.

Visão geral de casos de triagem

Usando os Casos de triagem fluxo de trabalho do agentic manipula validação, criação, verificação e escalação de ponta a ponta de casos ou tipos de caso. Obtenha as informações corretas do caso ou da interação para responder às perguntas do cliente diretamente e reduzir o número de casos que devem ser criados.

Consulte as informações fornecidas aqui sobre agentes, ferramentas e gatilhos relacionados aos casos de triagem fluxo de trabalho do agentic Em agentes com IA para Customer Service Management.

Para modificar os casos de triagem fluxo de trabalho do agentic duplicá-lo e ajuste as configurações de acordo com seus requisitos. Você pode ativar o. fluxo de trabalho do agentic

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tornando os gatilhos ativos e definindo as configurações de exibição para incluir o. Now Assist painel.

Importante:
Ao modificar um fluxo de trabalho do agentic , Agente de IA ou ferramenta, certifique-se de atualizar todas as instruções de acordo.

Casos de triagem fluxo de trabalho do agentic

Faça a triagem e forneça resolução mais rápida para todos os casos de rotina que chegam por e-mail e outros canais off-line.

Para acessar fluxo de trabalho do agentic :

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar.**
2. Selecione **Casos de triagem** .

[store-future: BEGIN review]

Gatilhos para o fluxo de trabalho do agente de casos de triagem

Na tela Definir gatilho, o fluxo de trabalho do agentic começa a ser executado quando o gatilho atende às seguintes condições:

1. Caso
   - Defina o campo Tabela de destino como sn_customerservice_case.
   - Defina **Executar como** valor do campo para **Atribuído a.** .
   - Defina as seguintes condições:
     - **[Estado]** muda para **[Aberto]** e.
     - **[Atribuído a]** . **[não vazio]** e.
     - **[Prioridade]** em **[3-Moderado, 4 Baixo]**
2. Interação
   - Defina a tabela de destino como Interação.
   - Defina **Executar como** valor do campo para **Atribuído a.** .
   - Defina as seguintes condições para um contato:
     - **[Estado]** muda para **[Trabalho em andamento]** e.
     - **[Atribuído a]** . **[não vazio]** e.
     - **[Conta]** . **[não vazio]** e.
     - **[Contato]** . **[não vazio]**

     E definir as seguintes condições para um consumidor:
     - **[Estado]** muda para **[Trabalho em andamento]** e.
     - **[Atribuído a]** . **[não vazio]** e.
     - **[Consumidor]** . **[não vazio]**
     - **[Tipo]** . **[E-mail]**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
No formulário Editar gatilho, certifique-se de que **Ativo** O botão está ativado para acionar o agente de IA de forma autônoma.

[End]

ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso)

ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso) são pré-configuradas para oferecer suporte ao caso de uso de triagem, incluindo agentes de IA e seus fluxos e ações associados, como o Agente de verificação de documentos. Por padrão, as ACLs são configuradas para a função sn_esm_agent. Os clientes podem modificar essas ACLs para alinhá-las aos requisitos de negócios específicos e às políticas de segurança. Para obter mais informações, consulte Configure security controls for a skill .

Ao atualizar a função de agente para o Fluxo de trabalho da Agentic de casos de triagem, é importante também atualizar as ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso) correspondentes para garantir as permissões apropriadas. Para atualizar manualmente as ACLs para funções personalizadas:

1. Vá para **sys_security_acl** tabela.
2. Use filtros para localizar ACLs relacionadas ao seu caso de uso, agente de IA e fluxos ou ações internos.
3. Adicione sua função personalizada a cada registro de ACL relevante.

Agentes de IA de casos de triagem

As tabelas a seguir listam os agentes usados nos casos de triagem fluxo de trabalho do agentic .

Importante:
Em **Definir disponibilidade** Para o agente com IA, certifique-se de que **Status** O campo está habilitado para ativar o agente de IA.

Agentes de IA e suas funções nos casos de triagem fluxo de trabalho do agentic

Agente de IA	Função de agente de IA
Conclusão de Casos de Triagem	Encerre o processo de triagem de casos usando o Agente de IA de encerramento de casos de triagem. Ele sintetiza os detalhes da execução e publica o resumo nas anotações de trabalho do registro de origem para garantir a rastreabilidade e o fechamento.
Validador de contexto	Valide o conteúdo de um registro usando o agente de IA do validador de contexto. Ele analisa o sentimento e identifica uma lista de intenções do registro de entrada. Invoque este agente sempre que o conteúdo do registro exigir validação e classificação de intenção.
Consultas informativas	Crie um resumo de todas as respostas relacionadas à intenção informativa usando o agente de IA de consultas informativas. Ele recupera uma lista de todas as intenções e processa cada intenção informativa individualmente antes de gerar o resumo final. Invoque este agente sempre que uma resposta consolidada a consultas informativas for necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de IA e suas funções nos casos de triagem fluxo de trabalho do agentic

Agente de IA	Função de agente de IA
Criação de caso	Automatize e gerencie o processo de ponta a ponta da criação de caso usando o agente de IA de criação de caso. Invoque este agente sempre que um caso precisar ser criado.
Extração de entidade	Extraia entidades de e-mails e documentos usando o Agente de IA de extração de entidade. Ele corresponde as entidades extraídas em uma lista de permissões predefinida de campos para garantir relevância e precisão. Invoque este agente sempre que as informações no nível da entidade precisarem ser identificadas e estruturadas a partir de conteúdo não estruturado.
Verificação de documentos	Verifique documentos em um registro usando o agente de IA de verificação de documentos para determinar se eles correspondem à lista necessária para o tipo de caso. Identifica todos os documentos ausentes ou falhas de verificação. Invoque este agente sempre que a validação de documento for necessária.
Resposta por e-mail	Gere e envie respostas de e-mail usando o Agente de IA de resposta de e-mail. Ele atua como um assistente de resposta para redigir, exibir e entregar respostas por e-mail. Invoque este agente sempre que uma resposta de e-mail automatizada for necessária.

[store-future: BEGIN review]

Ferramentas mapeadas para coletor de contexto de caso

Ferramentas usadas no agente de IA coletor de contexto do caso

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Ações de fluxo	Supervisionado	Criar caso ou tipo de caso a partir do registro de origem	Cria um caso ou tipo de caso e retorna o sys_id e o URL do registro recém-criado.
Ações de fluxo	Autônomo	Determine o tipo de caso	Retorna o tipo de caso que foi identificado a partir do conteúdo fornecido.
Ações de fluxo	Autônomo	Fechar interação	Fecha a interação usando o registro sys_id.
Ações de fluxo	Autônomo	Atualizar anotações de trabalho	Atualiza as anotações de trabalho do registro usando o resumo do registro como o conteúdo da anotação 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.

Ferramentas usadas no agente de IA coletor de contexto do caso

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Ações de fluxo	Autônomo	Criar e vincular interação ao caso	Cria e vincula interações a casos usando o novo sys_id de registro como sys_id de destino, o tipo de caso como tabela de destino e o sys_id de registro como a interação sys_id.
Ações de fluxo	Autônomo	Obter detalhes do registro	Reúne os detalhes do registro para a interação, os casos e a resposta do e-mail.
Scripts	Autônomo	Resumir um registro	Retorna o resumo do registro.
Scripts	Autônomo	Criar resumo de contexto consolidado	Cria o resumo de contexto consolidado usando a saída dos campos e o processo de verificação do documento.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Ferramentas mapeadas para o Respondente de e-mail de informações

Ferramentas usadas no agente de IA do respondente de e-mail de informações

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Ações de fluxo	Autônomo	Obter detalhes do registro	Reúne os detalhes do registro para interações, casos e respostas de e-mail.
Habilidades do Now Assist	Supervisionado	Resposta de e-mail	Gera uma resposta de e-mail com base nas entradas fornecidas.
Scripts	Autônomo	E-mail de rascunho	Cria um rascunho de e-mail.
Scripts	Autônomo	Enviar e-mail	Envia um e-mail do rascunho do e-mail.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ferramentas mapeadas para o manipulador de escalação do cliente

Ferramentas usadas no agente de IA do manipulador de escalação do cliente

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Ações de fluxo	Autônomo	Obter detalhes do registro	Busca os detalhes dos registros usando a tabela de registros e o sys_id do registro ou o número do registro.
Ações de fluxo	Autônomo	Obter intenções	Retorna a intenção que foi identificada no conteúdo do registro de origem.
Scripts	Autônomo	PESQUISE e verifique o registro	Pesquisa e verifica o registro para identificar se o registro é válido para continuar o processo.
Scripts	Autônomo	Obter conteúdo de resposta de e-mail	Obtém o conteúdo da resposta do e-mail usando a pergunta, a resposta e o resumo de contexto consolidado.
Recuperações de pesquisa	Autônomo	Obtenha artigos de conhecimento relevantes	Busca artigos de conhecimento que contêm informações semelhantes e relevantes para a consulta de pesquisa.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Ferramentas mapeadas para o verificador de informações do cliente

Ferramentas usadas no agente de IA do verificador de informações do cliente

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Ações de fluxo	Autônomo	Obter todos os campos	Retorna todos os campos.
Ações de fluxo	Autônomo	Verifique se há campos ausentes	Retorna uma matriz de campos verificados finais.
Ações de fluxo	Autônomo	Preenchimento de slot	Retorna os campos que foram identificados no conteúdo.
Scripts	Autônomo	Obter campos personalizados	Retorna a matriz de campos personalizados que são especificados pelo cliente.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ferramentas mapeadas para o verificador de documentos do cliente

Ferramentas usadas no agente de IA do verificador de documentos do cliente

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Scripts	Autônomo	Relatório de status	Retorna o status.
Scripts	Autônomo	Check-list de documentos	Obtém a lista de documentos com base em um Tipo de caso.
Subfluxos	Autônomo	Iniciar verificação de documento	Retorna a resposta depois de iniciar a verificação.
Subfluxos	Autônomo	Verifique os documentos	Obtém a saída depois de verificar os documentos.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Ferramentas mapeadas para o agente de IA de identificação de etapas de solução de problemas

Ferramentas usadas no agente de IA de identificação de etapas de solução de problemas

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Ação de fluxo	Autônomo	Obter detalhes do caso	Obtém e exibe as etapas de solução de problemas executadas pelo usuário a partir das anotações de trabalho do caso.
Ferramenta RAG	Autônomo	Obtenha casos semelhantes, artigos de conhecimento relevantes e documentos	Obtém artigos relevantes da base de conhecimento, casos resolvidos e documentos anexados a artigos de conhecimento com base na descrição resumida do caso usando a ferramenta RAG ou a pesquisa com IA.
Script	Autônomo	Obter lista de documentos	Busca a lista de documentos (.pdf, .docx, .xlsx e assim por diante) anexados aos registros obtidos da Pesquisa com IA.
Script	Autônomo	Iniciar extração de etapas de solução de problemas	Solicita que o usuário escolha entre os documentos obtidos para as etapas de solução de problemas mais relevantes e inicia o processo de extração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ferramentas usadas no agente de IA de identificação de etapas de solução de problemas

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
			criando uma tarefa DocIntel.
Script	Autônomo	Obtenha etapas de solução de problemas do documento	Usa uma tarefa DocIntel para extrair as etapas reais de solução de problemas do documento.
Script	Autônomo	Atualize o caso com anotações de trabalho	Solicita que o agente humano atualize a lista consolidada de etapas de solução de problemas sugeridas.

[End]

Triagem do caso

Na triagem do caso fluxo de trabalho do agentic execute as seguintes etapas:

1. Revise as informações na tela Descrever e conectar, faça as atualizações necessárias para verificar o. fluxo de trabalho do agentic adapta-se aos seus requisitos e selecione **Salve e continue** .
2. Na tela Definir gatilho, ative os gatilhos que se adaptam aos seus requisitos ou crie seus próprios gatilhos e selecione **Salve e continue** .
3. Na tela Selecionar exibição, execute as seguintes etapas:
   a. Selecione onde você deseja fluxo de trabalho do agentic saída a ser exibida.
   b. Use a seta ao lado dele para adicionar funções que podem acessar o. fluxo de trabalho do agentic .

      Nota:
      sn_esm_agent é a função padrão para fluxo de trabalho do agentic .

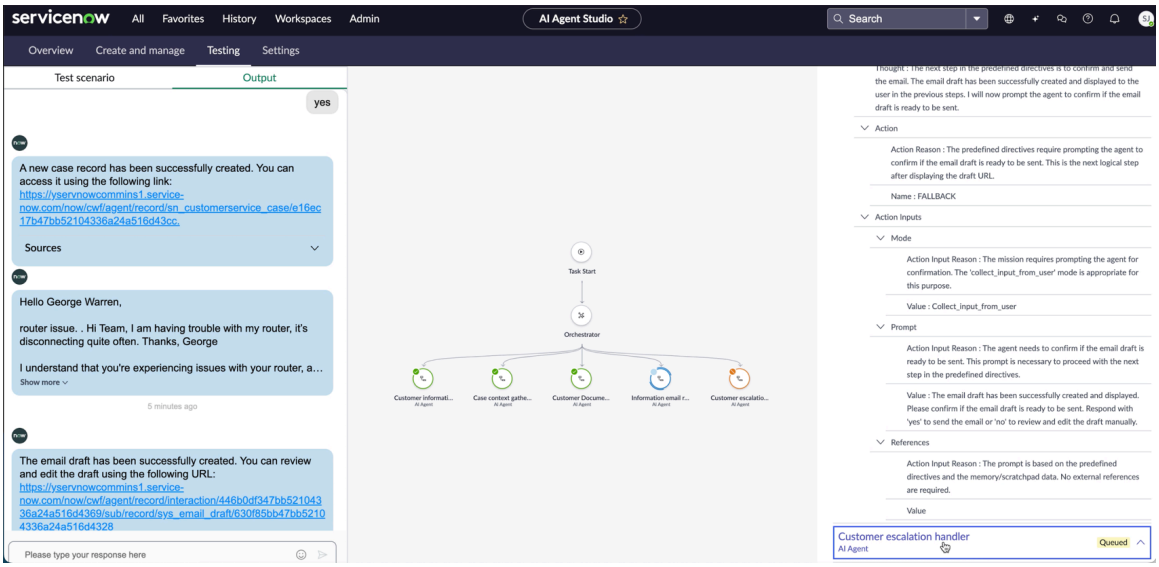
   c. Selecione **Salve e teste** .

O agente executa o. **teste** em Estúdio de agentes de IA para fluxo de trabalho do agentic .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 casos de triagem fluxo de trabalho do agentic Teste no AI Agent Studio



Em Now Assist, o agente recebe uma notificação assim que a interação é gerada, o que permite que ele siga as instruções na tela e conclua a tarefa. Para obter mais informações, consulte Solicite os recursos de IA generativa em Customer Service Management Customer Service Management usando Now Assist painel.

Comunidades

Com ServiceNow® Comunidades conecte, envolva e colabore com seus funcionários, clientes, parceiros e clientes em potencial. Seus usuários obtêm respostas rápidas para seus problemas publicando perguntas, revisando blogs ou vídeos e pesquisando discussões anteriores. É um componente essencial da sua estratégia de autoatendimento junto com a Base de conhecimento e o Catálogo de serviços.

Explorar

- Comunidades funções
- Tipos de conteúdo da comunidade
- Configurar fóruns da comunidade
- Fórum e gestão de permissões do usuário
- Assinaturas da comunidade
- Ludificação
- Domain Separation e Comunidades

Configurar

- Ativar plug-ins de Comunidades
- Propriedades instaladas com o Comunidades
- Guia de configuração da comunidade para administradores

Administrar

- Criar um fórum
- Crie um usuário do fórum
- Criar uma permissão de fórum
- Convide usuários para se tornarem membros de um fórum
- Configure o perfil da comunidade
- Permita que os usuários se registrem automaticamente em uma comunidade
- Habilite a coleta de conhecimento
- Exiba Comunidades painel 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.

- Configurar comunicado para membros da comunidade
- Modere uma comunidade
- Administrar ludificação

Usar	Desenvolver	Solucionar problemas e obter ajuda
• Recursos da página inicial da comunidade para usuários conectados • Solicitar associação a um fórum • PESQUISE a comunidade • Assinar conteúdo • Faça uma pergunta na comunidade • Publique um blog na comunidade • Publique um vídeo na comunidade • Publique um documento na comunidade • Publique um evento da comunidade • Marcar conteúdo da comunidade • Forneça feedback sobre o conteúdo da comunidade • Denunciar conteúdo inadequado da comunidade • Gerencie seu perfil da comunidade • Siga um usuário da comunidade • Colher conhecimento de uma comunidade • Exiba uma lista de perguntas e crie um caso • Ludificação moderada	• Desenvolver treinamento • Desenvolver documentação	• Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos • Contato Suporte e atendimento ao cliente • Ou responda perguntas no Comunidade ServiceNow .

Tradução automática

Explorando Comunidades

Explore vários aspectos das comunidades.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

usuários

Usuários

Usuário	Descrição

Fluxo de trabalho do

1.
2.

Benefícios das

Benefícios da

Benefício	Recurso	Usuários

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a , consulte:

-
-
-

Domain Separation e Comunidades

Domain Separation não é compatível com Comunidades. 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: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 comunidades

Você pode configurar vários aspectos do Comunidades com base nos requisitos específicos da sua organização.

Visão geral da configuração

Como usar a configuração assistida para implementar a

A configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar em sua instância. Para abrir a configuração assistida do , navegue até .

Tipos de conteúdo da comunidade

Há sete tipos de conteúdo compatíveis: Resposta, Blog, Comentário, Documento, Evento, pergunta e Vídeo.

Os administradores de comunidade e administradores de fórum podem configurar tipos de conteúdo nos níveis de comunidade e fórum.

O acesso do usuário ao conteúdo é baseado nas permissões que os usuários têm. Os usuários da comunidade podem adicionar conteúdo aos diferentes tipos de conteúdo e fornecer feedback sobre o conteúdo.

Tipos de conteúdo

Tipo de conteúdo	Descrição
Pergunta	Publique uma pergunta sobre um problema ou um desafio e obtenha respostas de outros usuários. Você pode enviar sua pergunta na página inicial da Comunidade e escolher um fórum ou tópico para publicá-la. Uma pergunta pode ser marcada em mais de um tópico.
Resposta	Responda a uma pergunta do usuário ou outra resposta com uma possível solução ou declaração.
Blog	Publique um blog sobre um tópico de interesse para compartilhar com outros usuários. Você pode incluir imagens e vídeos.
Comentário	Insira um comentário para expressar uma opinião ou reagir a um vídeo ou blog.
Vídeo	Carregue um vídeo sobre um tópico de interesse para outros usuários. Os vídeos aparecem como URLs da web que vinculam aos sites de vídeo mais populares. Comunidades compatível com reprodução de: • YouTube – youtube.com • Vimeo – vimeo.com • DailyMotion – dailymotion.com • Facebook – facebook.com

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de conteúdo

Tipo de conteúdo	Descrição
	Nota: Os vídeos podem ser incluídos em outros tipos de conteúdo, incluindo perguntas, respostas, blogs e comentários.
Documento	Publique um documento para compartilhar com outros membros da comunidade. Você pode publicar seu documento em um fórum, escolher um tópico para publicá-lo e marcá-lo em mais de um tópico.
Evento	Crie um evento no qual outros usuários da comunidade podem se inscrever e participar.

Configure a programação de publicação do blog

Configure o intervalo de publicação para garantir que os blogs sejam publicados mais próximos da hora programada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O intervalo padrão para publicar blogs é de 30 minutos. Você pode configurar um tempo mais curto para que o blog seja publicado aproximadamente em torno do horário programado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. PESQUISE e selecione Publicar conteúdo programado na coluna nome.
3. Defina o tempo necessário em **Intervalo de repetição** campo.
   Mantenha o tempo curto (por exemplo, 5 minutos) para reduzir o atraso na publicação de blogs a partir do horário programado.
4. Clique em **Atualizar**.

Tipos de feedback da comunidade

Há dois tipos de feedback compatíveis: Voto a favor e útil.

Os usuários da comunidade podem fornecer feedback sobre o conteúdo ao qual têm acesso na comunidade.

Tipos de feedback

Tipo de feedback	Descrição
Útil	O feedback útil está associado aos seguintes tipos de conteúdo quando os usuários de uma comunidade marcam o conteúdo como útil: Blog, Vídeo, Documentos, Resposta, Comentário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 feedback

Tipo de feedback	Descrição
Votar a favor	O feedback de voto a favor é associado ao tipo de conteúdo da pergunta quando um usuário da comunidade marca uma pergunta como útil.

Tipos de acesso à comunidade

Os tipos de acesso são usados para controlar o acesso a um fórum ou a um tipo de conteúdo.

Você pode definir os tipos de acesso para um fórum e um tipo de conteúdo em uma permissão. Há quatro tipos de acesso disponíveis por padrão.

Tipos de acesso

Tipo de acesso	Descrição
Administrador de fórum	Aplica-se a fóruns.
Moderador do fórum	Aplica-se a fóruns.
Leitura de conteúdo	Aplica-se a todos os tipos de conteúdo.
Gravação de conteúdo	Aplica-se a todos os tipos de conteúdo. O acesso de leitura ao conteúdo é incluído automaticamente na gravação de conteúdo.

Nota:
Não é recomendável criar seus próprios tipos de acesso. Conhecimento avançado de Comunidades arquitetura e código de script para oferecer suporte e interpretar o novo tipo de acesso são necessários.

Contato Suporte e atendimento ao cliente para obter mais informações.

Para ver todos os tipos de acesso disponíveis, navegue até **Comunidade** > **Administração** > **Tipos de Acesso**.

Soluções para Análise da plataforma para Comunidades

Este Solução para Análise da plataforma contém painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Use os widgets Performance Analytics no painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com as soluções, você pode obter valor de Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração.

Nota:
As Soluções incluem alguns painéis que estão inativos por padrão. Você pode ativar esses painéis para torná-los visíveis para os usuários finais de acordo com suas necessidades de negócios.

Para ter acesso ilimitado a todos os recursos deste Solução para Análise da plataforma, adquira uma assinatura do Performance Analytics. Para obter mais informações, consulte Como ativar sua assinatura da Análise 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.

Para habilitar a solução para Comunidades um administrador navega para **Definições do Sistema** > **Plug-ins** E ativa o Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Comunidades plug-in.

Tópicos relacionados

Ative sua assinatura do Performance Analytics

Exiba Comunidades painel de desempenho

. Comunidades o painel exibe o status atualizado sobre uso da comunidade, associação, tipo de conteúdo e atividade e tendências por fórum e por tópico.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Painéis**.
2. Na lista, selecione **Comunidade** > **Painel de comunidades**.
   Nas guias do painel:
   - Os tipos de conteúdo são pergunta, resposta, comentário, blog, vídeo, ou documento.
   - "Atividade social" é qualquer resposta (resposta, comentário, blog, vídeo ou documento) a um tópico adicionado por um usuário que não seja o originador.
   - Os dados de pontuação de conteúdo são para conteúdo criado durante os últimos 30 dias.
   - Clique em um cartão de pontuação para exibir dados detalhados ou um gráfico de tendências.

Guias mostradas no painel Desempenho

Guia "Visão geral"	Cartões de pontuação Em cada cartão de pontuação, a mudança percentual no período atual aparece abaixo do total ao longo da vida útil da comunidade. ○ Número de membros atuais e número total de perguntas. ○ Percentual de perguntas marcadas como **Resolvido** pelo usuário que fez a pergunta. ○ Percentual de perguntas que não foram respondidas. ○ Número total de anexos (blogs, vídeos e documentos). Gráficos ○ **Atividade da comunidade** : novos membros da comunidade e total de sessões do mês. ○ **Novo conteúdo** de qualquer tipo. ○ **3 principais fóruns e tópicos por atividade social** Tópicos e fóruns que receberam respostas de outros membros. Mantenha o cursor sobre uma área para exibir a contagem 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.

Guia Análise de conteúdo	Para qualquer gráfico, você pode se concentrar nos tipos de conteúdo, fóruns ou tópicos mais populares selecionando um **Detalhamento** . ○ **Novo conteúdo** e a contagem de membros ativos que contribuíram com conteúdo nos meses mais recentes para o detalhamento selecionado. ○ Os 10 principais itens com o maior número de exibições para o detalhamento selecionado.
Guia Análise do fórum	○ Mapas de calor exibem dados para **Conteúdo** (volume total de conteúdo atual), **Exibições** (total de exibições exclusivas do usuário), e. **Atividade social** . Os fóruns são listados no eixo vertical e os tipos de conteúdo aparecem no eixo horizontal. ○ **KPIs adicionais** principais dados do indicador de desempenho para fóruns.
Guia Análise de tópicos	○ Mapas de calor exibem dados para **Conteúdo** (volume total de conteúdo atual), **Exibições** (total de exibições exclusivas do usuário), e. **Atividade social** . Os tópicos são listados no eixo vertical e os tipos de conteúdo aparecem no eixo horizontal. ○ **KPIs adicionais** : dados do principal indicador de desempenho para tópicos.
Guia Análise do administrador	Mapas de calor exibem dados para **Número de publicações movidas** e. **Conteúdo em destaque** .

Tópicos relacionados

Cartões de pontuação do Performance Analytics

Widgets do Performance Analytics

Painel do Comunidades

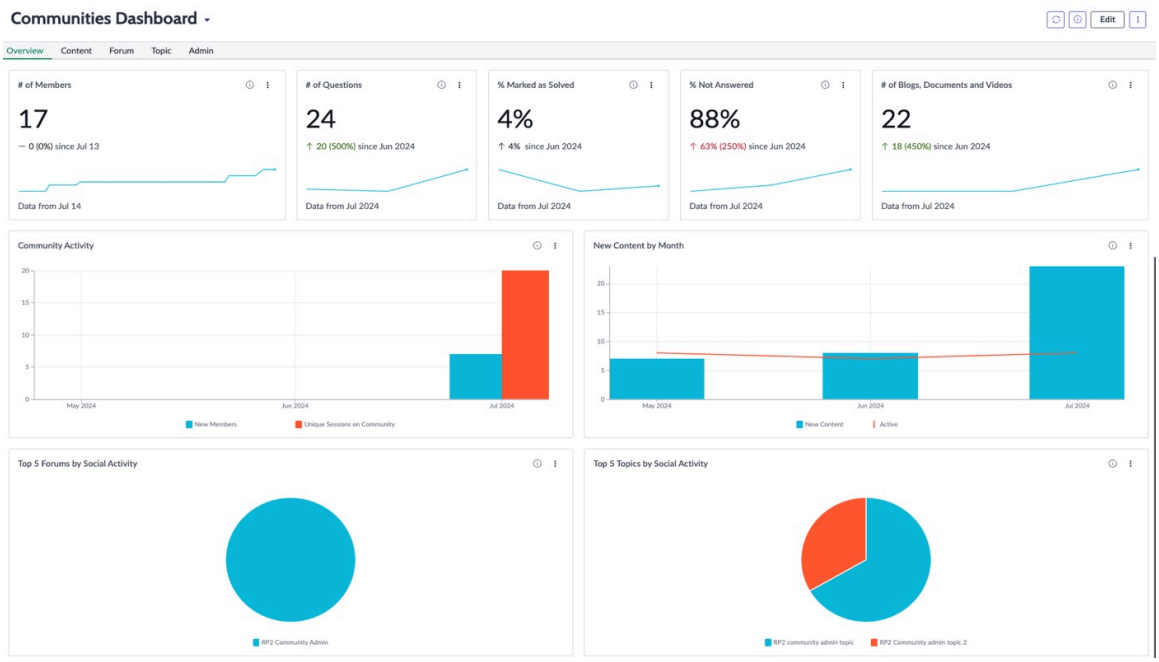
. Comunidades o painel exibe o status atualizado sobre uso da comunidade, associação, tipo de conteúdo e atividade e tendências por fórum, tópico e administrador.

Acesse o painel navegando até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Painéis**. Na página do painel, pesquise Painel de comunidades.

Tradução automática

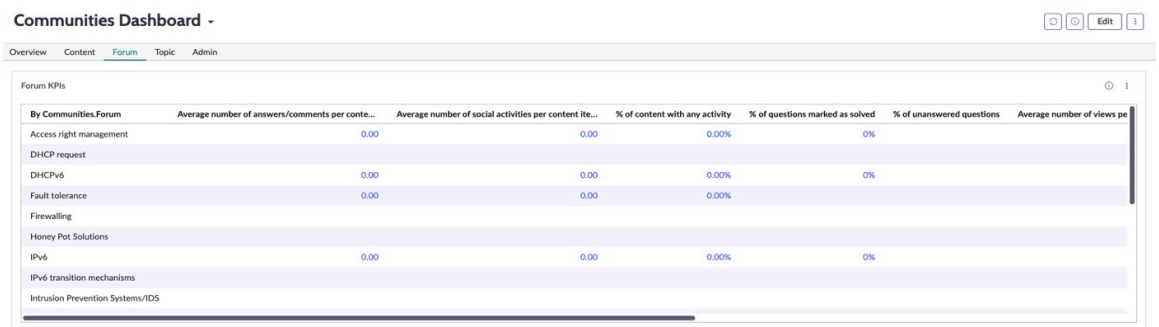
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia "Visão geral"



Guia Conteúdo

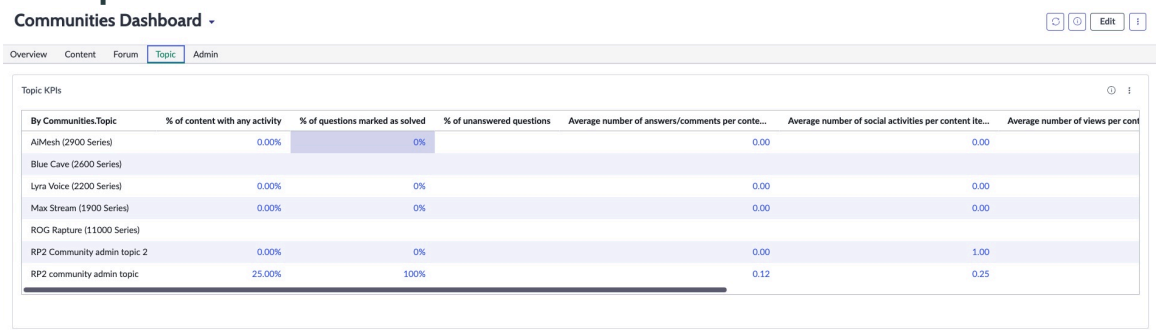
Guia Fórum



Tradução automática

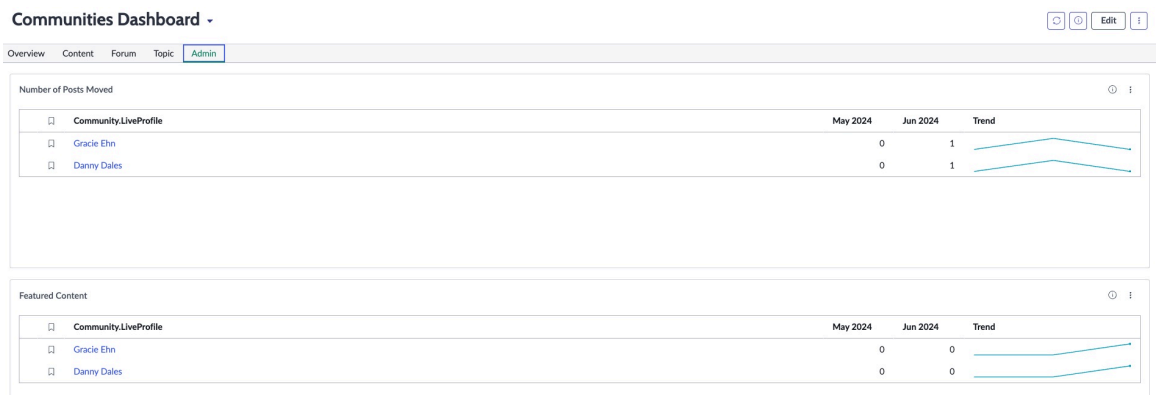
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Tópico



By Communities.Topic	% of content with any activity	% of questions marked as solved	% of unanswered questions	Average number of answers/comments per conte...	Average number of social activities per content ite...	Average number of views per cont
AiMesh (2900 Series)	0.00%	0%		0.00	0.00	
Blue Cave (2600 Series)						
Lyra Voice (2200 Series)	0.00%	0%		0.00	0.00	
Max Stream (1900 Series)	0.00%	0%		0.00	0.00	
ROG Rapture (11000 Series)						
RP2 Community admin topic 2	0.00%	0%		0.00	1.00	
RP2 community admin topic	25.00%	100%		0.12	0.25	

Guia Administrador



Usuário final e funções

Usuário final	Função necessária
Moderador da comunidade	sn_communities.community_moderator
Administrador de moderação	sn_communities.moderation_admin
Administrador da comunidade	sn_communities.admin
Administrador do fórum	sn_communities.forum_admin
Moderador do fórum	sn_communities.forum_moderator
Criador de conteúdo	pa_viewer, pa_admin

Indicadores

. Comunidades o painel apresenta os seguintes principais indicadores de desempenho:

nº de membros

Número total de membros.

Nº de Perguntas

Número de perguntas criadas nos últimos 30 dias.

% de Marcados como Resolvidos

Número de perguntas criadas nos últimos 30 dias, marcadas como resolvidas.

% Sem Resposta

Número de perguntas criadas nos últimos 30 dias que não foram respondidas.

Nº de blogs, documentos e vídeos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de blogs, documentos e vídeos criados nos últimos 30 dias.

Conteúdo sem ser pergunta

Número de blogs, vídeos e documentos publicados.

% Com atividade

Percentual de conteúdo primário ou secundário da comunidade com pelo menos uma resposta ou feedback.

Média Nº de atividades sociais por conteúdo

Número médio de atividades (marcar como útil, voto favorável, comentários e respostas) em qualquer conteúdo primário ou secundário ativo da comunidade.

Nº de colaboradores

Número de colaboradores.

Novo conteúdo deste mês

Número de novas publicações de conteúdo nos últimos 30 dias.

Média Nº de exibições por conteúdo

Número médio de exibições do conteúdo.

Média Nº de comentários por conteúdo

Número médio de comentários do conteúdo.

n° de conteúdo em destaque

Número de publicações de conteúdo que foram apresentadas.

Nº de conteúdo movido de atividades

Número de publicações de conteúdo movidas de atividades.

Número de conteúdo movido para atividades

Número de publicações de conteúdo movidas para atividades.

Detalhamentos

Os seguintes detalhamentos se aplicam aos indicadores no painel:

- Tipo de Conteúdo de Comunidades
- Fórum de Comunidades
- Tópico Comunidades

Visualizações de dados

Os painéis incluem as seguintes visualizações:

Título	Tipo	Descrição
Atividade de Comunidade	Coluna	Exiba o número de novos membros da comunidade e o total de sessões na comunidade por mês.
Novo conteúdo por mês	Coluna	Exiba o número de novas publicações de conteúdo por mês.
Três Fóruns Principais por Atividade Social	Pizza	Exiba fóruns que receberam respostas de outros membros. Atividade social é qualquer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
		resposta (resposta, comentário, blog, vídeo ou documento) a um tópico adicionado por um usuário diferente do usuário que publicou originalmente o conteúdo.
Três Tópicos Principais por Atividade Social	Pizza	Exibir tópicos que receberam respostas de outros membros.
Novo conteúdo por mês	Pontuação Única	Exiba a quantidade de novos conteúdos, fóruns ou tópicos criados por mês. Para qualquer gráfico, você pode se concentrar nos tipos de conteúdo, fóruns ou tópicos mais populares selecionando um **Detalhamento** .
Total de Exibições de Conteúdo	Coluna	Exiba o número de exibições de cada tipo de conteúdo por mês.
KPIs do Fórum	Pontuação Única	Exiba diferentes indicadores para os fóruns.
KPIs do Tópico	Pontuação Única	Exiba diferentes indicadores para os tópicos.
Número de conteúdos movidos	Pontuação Única	Exiba o número de publicações de conteúdo que foram movidas por administradores e moderadores da comunidade por mês.
Conteúdo em destaque	Pontuação Única	Exiba o número de publicações apresentadas por diferentes usuários por mês.

Tradução automática

Migrar dados de Perguntas e Respostas sociais para Comunidades

Se você quiser migrar o conteúdo de Perguntas e Respostas sociais existente para as Comunidades, poderá usar um script para migrar os dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

O plug-in Comunidades do cliente (com.sn_customer_communities) deve ser ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. PESQUISE o script `Migrar o QA social para a comunidade` e abra-o.
3. Para habilitar o script, selecione **Ativo** marque a caixa e clique em **Atualização** .
   O script é desativado por padrão.
4. Clique em **Executar o script de correção**.
   . **Executar script de correção** pop-up é exibido.
5. Clique em **Prosseguir em segundo plano** .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sempre use esta opção para scripts de longa execução ou se você não souber o tempo de execução esperado.

6. Verifique o status do script de correção e revise os resultados da lista relacionada Mostrar trabalhadores em andamento.

O que Fazer Depois

Verifique as seguintes informações.

- Um novo fórum é criado para cada base de conhecimento que tem conteúdo de Perguntas e Respostas sociais.
- Todas as perguntas, respostas, comentários, votos úteis e votos positivos são migrados.
- Todas as contagens de exibições, contagens de respostas e contagens de comentários são migradas.
- A solução aceita para uma pergunta nas Perguntas e Respostas sociais é **Marcado como Resposta correta** Em Comunidades.
- As Perguntas e Respostas sociais estão desativadas para todas as bases de conhecimento que continham dados de Perguntas e Respostas sociais. O conteúdo de Perguntas e Respostas sociais não está mais visível para essas bases de conhecimento.

Exibir logs da comunidade

Os logs da comunidade exibem informações sobre quem visualizou ou ou pesquisou conteúdo em uma comunidade. A exibição de lista exibe todas as entradas de log, a menos que filtradas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Logs de Pesquisa** ou **Exibir logs** .
2. Exiba os logs.

Logs da comunidade

Log	Descrição
Log de Pesquisa	Exibir quem pesquisou pelo que e onde na comunidade.
Exibir Log	Exiba quem viu o que e onde na comunidade.

Exibir feedback da comunidade e tabelas de favoritos

Exiba tabelas de feedback e marcadores para exibir qual conteúdo da comunidade recebeu feedback ou foi marcado como favorito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin, sn_communities.forum_admin ou sn_communities.forum_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Feedback**.
2. Escolha uma das opções 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.

- Clique em **Feedback** para exibir o conteúdo, o feedback foi fornecido, o tipo de feedback e quem o forneceu.
- Clique em **Favoritos** para exibir o conteúdo marcado e quem o adicionou.

Crie um caso a partir de uma discussão

Para que seus especialistas internos respondam a tópicos de discussão, você pode criar casos diretamente pelas perguntas de comunidade.

Criar casos a partir de perguntas da comunidade requer a ativação do plug-in Customer Service Management (com.sn_customerservice).

Este recurso está disponível para perguntas que foram publicadas por usuários da comunidade que também são contatos ou consumidores na aplicação Customer Service Management. As perguntas podem ser respondidas ou não respondidas.

Nota:
Casos só podem ser criados a partir de perguntas.

Dois conjuntos de usuários podem criar casos a partir de perguntas:

- Agentes de atendimento ao cliente, agentes de atendimento ao consumidor e gerentes de atendimento ao cliente.
- Usuários com a função sn_customerservice.proxy_case_creator. Os administradores e os moderadores da comunidade herdam esta função.

Criar caso a partir da discussão

Configure os parâmetros para o caso gerado pela discussão de comunidade para que ele pode ser encaminhado corretamente.

Criar um caso a partir de uma discussão requer uma configuração que mapeie informações da pergunta na comunidade para os campos no formulário do caso. . **Criar caso** a configuração está incluída com o recurso . Esta configuração define as tabelas de origem e de destino e mapeia os campos de origem para os campos de destino. Esta configuração é armazenada na tabela Mapa de tabela CSM [csm_table_map]. O administrador do sistema pode modificar essa configuração conforme necessário.

. **Criar caso** A configuração usa a tabela Perguntas de Perguntas de Perguntas de

Formulário de configuração de informações de mapeamento

Informações da pergunta	Informações do caso
Canal	Comunidade

Para criar mapeamento adicional entre essas tabelas, adicione os campos adicionais ao **Criar caso** Configuração na tabela Mapa de tabela CSM. Inclua esses campos conforme necessário em **Criar caso a partir da pergunta** produtor de registro.

Habilite a coleta de conhecimento

Configure a coleta de conhecimento de uma comunidade para converter conversas desestruturadas em artigos de conhecimento estruturados e tornar as informações mais acessíveis.

Os administradores da comunidade executam as seguintes tarefas para configurar a coleta de conhecimento.

- Habilite o plug-in Portal de serviços da Gestão de conhecimento (com.snc.knowledge_serviceportal).
- Adicione uma base de conhecimento a um fórum para armazenar o artigo de conhecimento em uma base de conhecimento específica.

  Nota:
  Você só pode adicionar uma base de conhecimento a um fórum. A mesma base de conhecimento pode ser usada para vários fóruns.

- Adicione uma categoria de conhecimento a um tópico do fórum para categorizar o conteúdo colhido.

Ativar plug-ins de Comunidades

Ative o plug-in Comunidades do cliente para usar a aplicação Comunidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Comunidades está disponível para clientes que:

- Licenciado para a aplicação Customer Service Management.
- Licenciado para Prestação de serviços de RH.

Para ativar Comunidades Ative o plug-in Comunidades do cliente (com.sn_customer_communities). Este plug-in não está ativo por padrão.

Quando você ativa o plug-in Comunidades do cliente, os seguintes plug-ins são ativados automaticamente:

- Plug-in Registro de usuário externo (com.sn_external_user_register)
- Plug-in Comunidades (com.sn_communities)
- Plug-in de ludificação (com.snc.luification)
- Assinaturas e plug-in Estrutura do Feed de atividades (com.snc.activity_subscriptions)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ativar Comunidades Dados de demonstração, ative o plug-in Dados de demonstração de comunidades (com.sn_communities_demo).

Para ativar o. Comunidades Ative o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Comunidades (com.snc.pa.communities).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in com.sn_communities.
3. Clique em **Instalar**.
4. Clique em **Ativar** Na janela pop-up Ativar plug-in.

Guia de configuração da comunidade para administradores

Defina seus requisitos com as partes interessadas da comunidade e do fórum e configure seus fóruns para que os usuários da comunidade comecem a criar conteúdo.

Requisitos

As funções necessárias para definir requisitos e configurar fóruns incluem sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin.

Antes de começar

Reúna-se com as partes interessadas

Parte interessada e responsabilidade

Parte interessada	Responsabilidades
Administradores do fórum	Defina e supervisione os processos do fórum para operações diárias relacionadas à criação de tópicos, gestão de usuários e moderação.
Administradores da comunidade	Defina configurações avançadas para recursos de Comunidades.
Usuários da comunidade	Contribua com conteúdo na forma de perguntas, respostas, blogs e comentários.

Com as partes interessadas, determine os requisitos da sua comunidade

- Quem são os consumidores do conteúdo da comunidade?
- Com quais tipos de conteúdo os usuários podem contribuir?
- Quem pode contribuir com conteúdo e quem deve ter acesso somente leitura?
- Quais devem ser os nomes dos fóruns iniciais?
- Nesses fóruns, quais devem ser os nomes dos tópicos iniciais?
- Que palavras-chave devem ser excluídas?
- Como o sistema deve moderar o conteúdo e os usuários?
- Quais devem ser as notificações padrão que os usuários recebem para várias atividades da comunidade?

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Use as etapas a seguir como orientação para configurar sua comunidade.

1. **Crie um usuário do fórum** : Crie um usuário do fórum para usar para definir associações a um fórum.
2. **Crie uma permissão** : Crie uma permissão para usar o para definir o acesso de um usuário a um fórum e seus tipos de conteúdo.
3. **Adicione tipos de acesso e conteúdo à sua permissão** : Adicione tipos de acesso a uma permissão determinar o acesso que os usuários têm a determinados fóruns e conteúdos.
4. **Criar um fórum** : Criar um fórum fornecer um local para os usuários compartilharem conteúdo e configurar o fórum para permitir que usuários registrados solicitem acesso para ingressar.
5. **Configurar tipos de conteúdo para um fórum** : Configurar tipos de conteúdo para um fórum para definir quais tipos de conteúdo usar em um fórum específico.
6. **Criar uma permissão de fórum** : Criar uma permissão de fórum adicionando um usuário de fórum e uma permissão a um fórum.

Se necessário, execute as seguintes ações:

Convide usuários para ingressar no fórum

Convide usuários para se tornarem membros de um fórum incentivar um maior envolvimento da comunidade.

Criar exceções de permissão

Crie uma exceção de permissão para usuários que exigem permissões específicas para um fórum.

Copiar permissões

- Copiar permissões de um fórum para copiar todas as permissões e tipos de conteúdo de um fórum para outro.
- Copiar permissões de um fórum primário.

Depurar permissões do usuário

Depurar permissões do usuário investigar e diagnosticar problemas com o acesso do usuário aos fóruns.

Próximas etapas

Criar um tópico para que os usuários criem e compartilhem conteúdo.

Adicionar um tópico a um fórum para que os usuários possam associar conteúdo a esse tópico.

Modere uma comunidade para configurar como o sistema modera o conteúdo e os usuários.

Usando a configuração assistida para implementar Comunidades

A configuração assistida de Comunidades fornece uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar Comunidades em sua instância da ServiceNow. Para abrir a configuração assistida de Comunidades, navegue até **Comunidade** > **Administração** > **Configuração assistida**.

Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tipos de conteúdo da comunidade

Configure tipos de conteúdo como vídeos e blogs para a comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar tipos de conteúdo no nível da comunidade e do fórum. No nível da comunidade, os tipos de conteúdo estão ativos por padrão. Com base em seus requisitos, você pode desativar os tipos de conteúdo.

Procedimento

1. Para configurar tipos de conteúdo no nível da comunidade, navegue até **Comunidade** > **Administração** > **Tipos de conteúdo**.
2. Clique em um tipo de conteúdo.
3. Para desativar um tipo de conteúdo, desmarque a caixa de seleção Ativo.
4. Clique em **Atualizar**.
   O tipo de conteúdo não está mais visível para a comunidade.
5. Para configurar tipos de conteúdo no nível do fórum, navegue até **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
6. Clique em um fórum.
7. Clique em **Tipos de conteúdo** lista relacionada.
8. Na coluna Ativo, clique duas vezes em uma linha.
9. Para ativar um tipo de conteúdo, selecione **Verdadeiro** .
10. Para desativar um tipo de conteúdo, selecione **Falso** .

Tópicos relacionados

Tipos de conteúdo da comunidade

Configurar fontes de vídeo para uma comunidade

Configure origens adicionais que podem ser usadas para carregar um vídeo para a comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Configuração de Vídeo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter a descrição do campo, consulte Campos do formulário Configurações de vídeo.
4. Clique em **Enviar**.

Configurar fóruns da comunidade

Um fórum é um lugar para que os usuários compartilhem conteúdo, troquem anotações, façam perguntas, e assim por diante. Antes que os usuários da comunidade possam

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

contribuir com conteúdo, configure um fórum com tipos de conteúdo e permissões e crie e adicione tópicos a um ou mais fóruns.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.forum

_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um fórum é o contêiner do conteúdo criado pelo usuário. Um fórum deve ser configurado com tipos de conteúdo e permissões antes de se tornar disponível para que os usuários contribuam com conteúdo. Os fóruns podem ser organizados hierarquicamente usando **Primário** campo. Depois que os fóruns são configurados, eles ficam visíveis na página inicial da Comunidade com base nas permissões do usuário.

Um tópico é uma área de interesse que os usuários podem discutir. Os tópicos são visíveis na página inicial da Comunidade e também aparecem em fóruns. Eles podem ser organizados hierarquicamente usando **Primário** campo.

- O administrador da comunidade cria tópicos e pode associar um tópico a um ou vários fóruns.
- Os administradores do fórum podem associar tópicos a seus próprios fóruns.
- Se um usuário tiver acesso a um fórum específico, ele também terá acesso a todos os tópicos.

Procedimento

Configure um ou mais dos seguintes para fóruns e tópicos da comunidade.

Criar um fórum

Crie um fórum para fornecer um local para os usuários compartilharem conteúdo. Você pode configurar fóruns para associação em que os usuários registrados da comunidade solicitam acesso para ingressar. Você também pode configurar fóruns para converter conversas não estruturadas em artigos de conhecimento estruturados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um fórum pode ser configurado das seguintes maneiras.

Opções incluídas na configuração do fórum

Público(a)	Visível para todos os usuários, incluindo usuários não conectados. Todos os usuários têm **content_read** acesso a perguntas e respostas em fóruns públicos. Configure formulários públicos adicionando um usuário do fórum do tipo público.
Privado	Visível somente para usuários aos quais foram atribuídas as permissões necessárias no fórum. Configure fóruns privados adicionando um usuário do fórum do tipo personalizado e adicionando usuários ou grupos de usuários específicos a esse usuário do fórum.
Associação	O título do fórum está visível para usuários registrados da comunidade. Os usuários da comunidade devem solicitar associação para obter acesso total ao conteúdo no fórum. Configure fóruns de associação selecionando **Habilitar associação para este fórum** caixa de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Na lista Fóruns, clique em **Novo** .
3. Preencha os campos em **Fórum Novo registro** formulário.
   Para obter a descrição do campo, consulte Campos de formulário do fórum.
4. Para permitir que os usuários do fórum registrados exibam e solicitem a participação em um fórum, selecione **Habilitar associação para este fórum** e conclua as etapas a seguir.

   a. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   Duas permissões padrão são adicionadas ao fórum no **Permissões do fórum** lista relacionada.

   - **Permissão padrão para associações** Acesso de leitura e gravação a perguntas e respostas para usuários que são membros do fórum.
   - **Fórum visível** Acesso de leitura ao nome e à descrição do fórum para usuários registrados. Para acessar o conteúdo, os usuários devem solicitar associação ao fórum.

   b. Se necessário, você pode adicionar um nova permissão do fórum e defina-o como padrão usando a propriedade sn_communities.default_permission_for_forum_memberships.

   Example
   Se você quiser que os usuários públicos exibam o conteúdo no fórum para atraí-los a se tornarem membros, crie uma permissão de fórum da seguinte forma:

   - **Usuário do Fórum** : **Público** .
   - **Permissão** : **Leitura de perguntas e respostas** .

   c. Em **Fluxo de aprovação para associação** execute uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Saia do Fluxo de aprovação para associação campo em branco.	As solicitações de associação para o fórum são aprovadas automaticamente.
Selecione o fluxo de aprovação pré-configurado Aprovação de associação ao fórum .	Uma tarefa é criada e enviada para a comunidade ou administrador do fórum para aprovação.
Selecione um fluxo que você criou.	Uma tarefa é criada e enviada para os usuários definidos em seu fluxo para aprovação.

5. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Adicionar um tópico a um fórum

Configurar tipos de conteúdo da comunidade

Criar uma permissão de fórum

Configurar tipos de conteúdo para um fórum

Defina os tipos de conteúdo para usar em um fórum específico e associar um fluxo de trabalho para que o conteúdo seja revisado antes de se tornar visível para outros usuários da comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_communities.forum_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Clique em um fórum.
3. Em **Tipos de conteúdo** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. Na lista Tipos de conteúdo, selecione um **Tipo de conteúdo** .
5. Selecione um **Fluxo de aprovação** .
   Se você se inscreveu antes da versão Zurich, verá dois campos, **Fluxo de aprovação** e. **Fluxo de trabalho de aprovação** . É recomendável definir apenas um deles. . **Fluxo de aprovação** a configuração de campo terá precedência se ambos estiverem definidos.
6. Clique em **Enviar**.

Resultado
O tipo de conteúdo selecionado é adicionado ao **Tipos de conteúdo** lista relacionada no fórum. Os seguintes tipos de conteúdo secundário são adicionados automaticamente ao criar um tipo de conteúdo primário.

Tipos de conteúdo incluídos em um fórum

Tipo de conteúdo primário	Tipo de conteúdo secundário
Pergunta	Resposta
Documento, Evento, Vídeo	Comentário

Convide usuários para se tornarem membros de um fórum

Convide os usuários a se tornarem membros de um fórum específico para incentivar um maior envolvimento da comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Fóruns**.
2. Escolha um fórum na lista que foi configurado para associação.
3. Selecione **Convide usuários para ingressar neste fórum** link relacionado.
4. Conclua as etapas a seguir para convidar usuários internos e externos.

   a. Se os usuários para os quais enviar o convite por e-mail forem internos, clique em **Editar usuários** .

   b. Se o registro de usuário externo estiver habilitado, o. **Insira o endereço de e-mail** o campo é mostrado.

      Insira os endereços de e-mail dos usuários externos para os quais enviar o convite por e-mail.

   Você pode inserir usuários internos e externos no convite por e-mail.
5. Insira **Comentários** para personalizar o texto no convite por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Clique em **Enviar**.
   Um e-mail é gerado e enviado para os usuários na lista. O fluxo de trabalho de aprovação definido no fórum determina a aprovação da associação de um convite por e-mail. Você pode exibir todos os convites por e-mail no fórum no **Convites por e-mail do fórum** lista relacionada.

Aprovar associações ao fórum

Gerenciar aprovações de associação de fórum quando usuários da comunidade registrados solicitarem associação a um fórum.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Há duas maneiras de aprovar associações ao fórum.

Procedimento

1. Execute uma das seguintes ações:
   - Navegar até **Comunidade** > **Fóruns**.
     a. Escolha um fórum na lista que foi configurado para associação.
     b. Clique em **Aprovações de associação** lista relacionada.
   - Navegar até **Autoatendimento** > **Minhas aprovações.**
2. Aceite ou rejeite as solicitações de associação.
   Apenas uma aprovação é necessária para cada tarefa.
   Depois que a tarefa for aprovada ou rejeitada, uma notificação por e-mail será enviada ao usuário.

Criar um tópico

Crie um tópico para usuários criarem e compartilharem conteúdo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Tópicos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter a descrição do campo, consulte Campos de formulário de tópico.
4. Clique em **Enviar**.
   O tópico é criado e adicionado à lista de tópicos.

O que Fazer Depois
Adicionar um tópico a um fórum. Para obter detalhes, consulte Adicionar um tópico a um fórum.

Adicionar um tópico a um fórum

Adicione um tópico a um fórum para que os usuários possam associar conteúdo a esse tópico.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_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 tópico pode pertencer a mais de um fórum.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Na lista, clique no nome do fórum.
3. Clique em **Tópicos do fórum** lista relacionada.
4. Clique em **Nova**.
5. Em **Tópico** , selecione um tópico.
6. Clique em **Enviar**.
   O tópico selecionado é adicionado à lista Tópicos do fórum no fórum. O tópico está disponível para usuários neste fórum.

Desabilitar tópicos em uma comunidade

Desabilite o recurso Tópicos para que nenhuma informação do tópico fique visível em sua comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O administrador pode mudar *sn_communities.enable_topics*para que todas as informações do tópico fiquem ocultas na comunidade. Os dados não são excluídos.

Procedimento
1. Insira sys_properties.list no navegador de filtros e pesquise *sn_communities.enable_topics*propriedade.
2. Em **Valor** campo, insira falso .
3. Clique em **Atualizar**.
   - Nenhuma informação de tópico é exibida no **Feed de atividades** ou **Notificações e assinaturas** .
   - Nenhuma informação de tópico é exibida no **Fóruns** ou **Tópicos** páginas principais.
   - Nenhuma informação de tópico é exibida nas páginas e widgets de ludificação.
   - Os campos de tópico não aparecem ao criar, editar ou exibir conteúdo.
   - Os tópicos não aparecem na página de resultados da pesquisa.

Crie um subfórum

Crie um subfórum e mapeie-o para um fórum primário para estabelecer uma hierarquia de fórum.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Há duas maneiras de criar um subfórum no Comunidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
   - Na página de lista Fóruns, clique em **Novo** .
   - Localize o fórum no qual criar um subfórum, clique em seu nome e, em seguida, clique em **Subfóruns** lista relacionada.
2. Preencha os campos em **Fórum Novo registro** formulário.
   Para obter a descrição do campo, consulte Campos de formulário do fórum.

Resultado

A hierarquia de fóruns e subfóruns é exibida na página inicial da comunidade, na página principal do fórum, ao criar perguntas, blogs ou eventos, e nos filtros de pesquisa.

Mover conteúdo do fórum

Mova publicações de conteúdo da comunidade de um fórum para outro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin, sn_communities.forum_moderator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O acesso ao conteúdo é baseado em permissões para um fórum específico. Se o conteúdo for movido, o autor do conteúdo e outros usuários da comunidade poderão perder o acesso a ele, dependendo das permissões do fórum.

Nota:
O conteúdo de rascunho não pode ser movido. Se o tipo de conteúdo não for compatível com o novo fórum, ele não poderá ser movido.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial da comunidade.
2. Clique no conteúdo que você deseja mover.
3. Clique em **...** e. **Editar** .
4. Selecione o fórum para o qual você deseja mover o conteúdo.
5. Clique em **Salvar**.
   Uma notificação por e-mail é enviada ao autor do conteúdo, aos assinantes do conteúdo e aos assinantes do fórum.

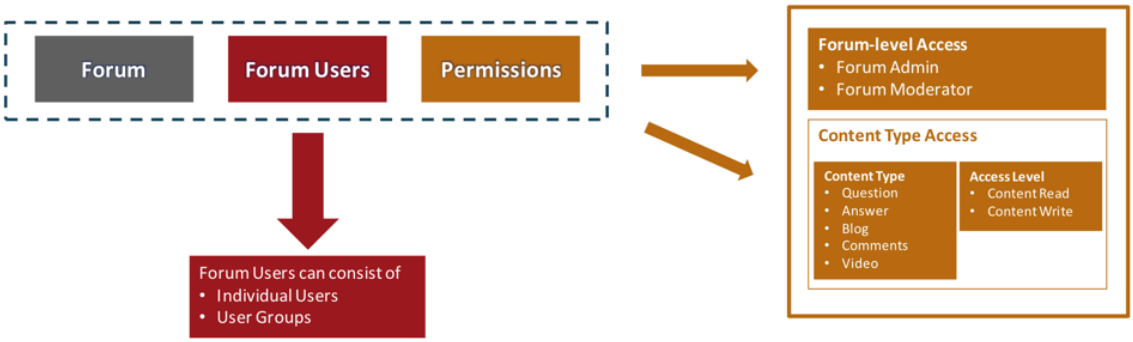
Fórum e gestão de permissões do usuário

Os administradores da comunidade e do fórum podem conceder aos usuários e grupos de usuários diferentes níveis de acesso aos fóruns e ao conteúdo do fórum.

Há três componentes que compõem as configurações de segurança dos fóruns: Usuários do fórum, permissões e fóruns.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do fórum

Um usuário de fórum é um grupo lógico de usuários, grupos de usuários ou ambos. Este grupo é usado para definir associações a um fórum.

Permissões

Uma permissão é uma combinação de:

- tipos de acesso para um fórum
- tipos de acesso para um determinado tipo de conteúdo

Fóruns

Um fórum é o contêiner do conteúdo criado pelo usuário. Um fórum deve ser configurado com tipos de conteúdo e permissões antes de se tornar disponível para que os usuários contribuam com conteúdo.

Você pode criar sua própria permissão ou usar uma das permissões padrão que o Comunidades entregas da aplicação.

Permissões padrão

Permissão	Descrição
Leitura do blog	Acesso de leitura a blogs.
Leitura do blog e gravação de comentário	Acesso de leitura a blogs e acesso de gravação a comentários.
Blog Write	Acesso de gravação a blogs.
Escrever blog e escrever comentário	Acesso de gravação a blogs e comentários.
Permissão padrão para associações	Permissões padrão para fóruns marcados como **Habilitar associação para este fórum** .
Permissões padrão para usuário público	Acesso público a fóruns.
Permissões padrão para usuário registrado	Permissões para usuários registrados e conectados.
Leitura de documento e gravação de comentário	Acesso de leitura a documentos e acesso de gravação a comentários.
Gravação de documento e gravação de comentário	Acesso de gravação a documentos e comentários.
Leitura de evento e gravação de comentário	Acesso de leitura a eventos e acesso de gravação a comentários.
Gravação de evento e gravação de comentário	Acesso de gravação a eventos e comentários.

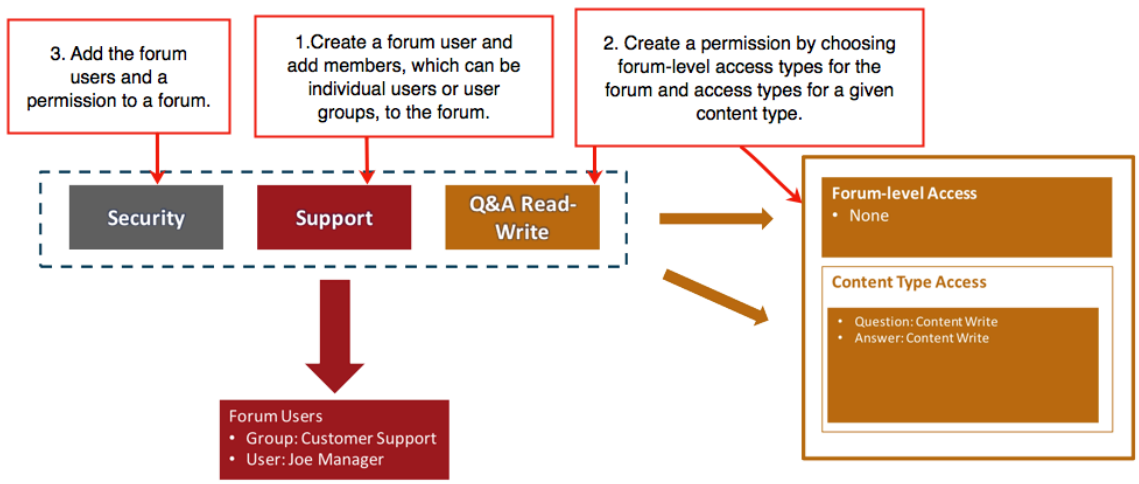
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Permissões padrão

Permissão	Descrição
Administrador de fórum	Acesso total a um fórum.
Moderador do fórum	Moderação Acesso a um fórum.
Nome e descrição do fórum lidos	Acesso de leitura ao nome e à descrição de um fórum. Para acessar conteúdo ou tópicos, outras permissões são necessárias.
Acesso total	Acesso de gravação e leitura a todos os tipos de conteúdo.
Leitura de pergunta e resposta	Acesso de leitura a perguntas e respostas.
Pergunta e resposta escrita	Acesso de gravação a perguntas e respostas.
Pergunta escrita	Acesso de gravação a perguntas.
Leitura de vídeo e gravação de comentário	Acesso de leitura a vídeos e acesso de gravação a comentários.
Gravação de vídeo e gravação de comentário	Acesso de gravação a vídeos e comentários.

Para atribuir permissões a usuários e grupos de usuários, crie associações entre usuários do fórum e permissões para um fórum específico.



Nota:
As permissões do fórum não são herdadas na hierarquia do fórum. Cada subfórum deve ser configurado com seu próprio conjunto de permissões e tipos de conteúdo.

- Você pode usar usuários e permissões do fórum em vários fóruns.
- Você pode adicionar vários usuários e permissões do fórum a um fórum.
- Você pode copiar permissões de um fórum primário para um fórum secundário ou de outro fórum completamente.
- Você também pode definir exceções de permissão específicas do usuário e depurar permissões 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.

Crie um usuário do fórum

Você pode criar usuários de fórum, que depois serão usados para definir associações em um fórum.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um usuário de fórum é um conjunto de usuários e grupos de usuários. Os usuários do fórum são reutilizáveis. Vários usuários do fórum podem ser usados em qualquer determinado fórum.

Nota:
Antes de criar um usuário de fórum, verifique se um usuário de fórum existente corresponde aos seus requisitos.

Tipos de usuário do fórum

Público(a)	Usuários públicos podem exibir a comunidade sem fazer login. Por padrão, os usuários públicos têm **content_read** acesso a perguntas e respostas em fóruns públicos.
Registrado	Usuários que se inscreveram na comunidade e aceitaram os Termos e Condições. Uma vez conectado, o acesso ao conteúdo do fórum depende das permissões configuradas para cada fórum específico.
Personalizado	Usuários e grupos de usuários específicos que são adicionados como membros ao usuário de fórum atual.
Associação	Um grupo de membros que ingressaram em um fórum específico. Uma vez conectado, o acesso aos fóruns depende das permissões configuradas para cada fórum específico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Usuários do Fórum**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Usuário do Fórum

Campo	Descrição
Nome	Nome do usuário.
Descrição	Descrição do usuário.
Tipo de usuário	Tipo de usuário.

4. Clique em **Enviar**.
   O usuário do fórum é criado e adicionado à lista Usuários do fórum.

Adicione membros a um usuário do fórum

Adicione membros a um usuário do fórum. Os membros podem ser usuários individuais ou grupos de usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.forum_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** > **Comunidade** > **Administração** > **Usuários do Fórum**.
2. Clique no usuário do fórum ao qual adicionar membros.
3. Na lista relacionada Membros, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Membros

Campo	Descrição
Usuário do Fórum	Nome de usuário do fórum. O nome é preenchido automaticamente.
Tipo de Associação	Tipo de associação. Escolha uma das opções **Usuário** ou **Grupo** .
Membro	Usuário ou grupo de usuários a ser adicionado ao usuário do fórum. Se você selecionou **Tipo de Associação** > **Usuário**. **Nome da tabela** é preenchido automaticamente com *sys_user*. Se você selecionou **Tipo de Associação** > **Grupo**. **Nome da tabela** é preenchido automaticamente com *sys_user_group*. Insira seu usuário ou grupo de usuários no **Documento** campo.

5. Clique em **Enviar**.

Crie uma permissão

Crie uma permissão a ser usada para definir o acesso de um usuário a um fórum e o conteúdo no fórum.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As permissões são reutilizáveis. Antes de criar uma permissão, verifique se as permissões existentes correspondem aos seus requisitos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Permissões**.
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 de permissão

Campo	Descrição
Nome	Nome da permissão.
Descrição	Descrição da permissão.

4. Clique em **Enviar**.

Adicione tipos de acesso a uma permissão

Os tipos de acesso para uma permissão determinam o acesso que os usuários têm a determinados fóruns.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Permissões**.
2. Em **Permissões** , clique na permissão que você criou.
3. Clique em **Acesso ao fórum** lista relacionada.
4. Clique em **Nova**.
5. Selecione um tipo de acesso.
6. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Crie um permissão do fórum .

Tópicos relacionados

Tipos de conteúdo da comunidade

Tipos de acesso à comunidade

Adicione tipos de conteúdo a uma permissão

Os tipos de conteúdo para uma permissão determinam o acesso que os usuários têm a determinado conteúdo em um fórum.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Permissões**.
2. Em **Permissões** , clique na permissão que você criou.
3. Clique em **Acesso ao tipo de conteúdo** lista relacionada.
4. Clique em **Nova**.
5. Selecione um tipo de conteúdo e um tipo de acesso.
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.

Crie uma exceção de permissão

Crie uma exceção de permissão para usuários que precisam de permissões específicas em um fórum.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Registros de exceção de permissão são criados para usuários que exigem permissões específicas para um fórum específico, por exemplo, um gerente de fórum. Quaisquer outras permissões que o usuário tenha não são mais válidas depois que uma exceção é criada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Clique em um fórum.
3. Clique em **Exceções de permissão** lista relacionada.
   A lista de usuários que têm permissões extras para este fórum é exibida.
4. Clique em **Nova**.
5. Em **Usuário** insira o nome do usuário para o qual criar uma exceção de permissão.
6. Em **Permissão** , insira uma permissão.
7. Clique em **Enviar**.
   Uma exceção de permissão é criada e adicionada à lista de **Exceções de permissão** no fórum.

Clonar uma permissão

Clone uma permissão se um registro de permissão existente não puder ser modificado e você precisar de um registro de permissão com configurações semelhantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Permissões**.
2. Clique na permissão que você deseja clonar.
3. Clique em **Clone** link relacionado.
   Uma nova permissão com os mesmos tipos de acesso que a permissão de origem é criada. O nome do registro de permissão começa com **Clone de** .

Criar uma permissão de fórum

Adicione um usuário do fórum e uma permissão a um fórum para criar uma permissão de fórum.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Permissões de fórum são uma combinação de um fórum, usuários do fórum e permissões. Associe usuários e permissões do fórum em um fórum específico. Você pode adicionar várias combinações de usuários e permissões do fórum a um fórum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Clique em um fórum.
3. Em **Permissões do fórum** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Permissões do fórum

Campo	Descrição
Fórum	Nome do fórum.
Usuários do Fórum	Usuário ou grupo de usuários para conceder acesso ao fórum.
Permissão	Permissão para conceder aos usuários do fórum no fórum.

5. Clique em **Enviar**.

Copiar permissões de um fórum primário

Você pode copiar permissões de um fórum primário para um fórum secundário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Clique em um fórum.
3. Clique em **Copiar permissões do Fórum primário** link relacionado.
   Todas as permissões e tipos de conteúdo são copiados do primário para o fórum secundário. Um resumo dos resultados é exibido na parte superior do formulário.

O que Fazer Depois
Configure os usuários e as permissões do fórum conforme necessário.

Copiar permissões de um fórum

Você pode copiar todas as permissões e tipos de conteúdo de um fórum para outro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode copiar permissões de um fórum de origem para vários fóruns de destino.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Clique no nome do fórum do qual você deseja copiar permissões.
3. Clique em **Copiar permissões para Fórum(s)** link relacionado.
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.

Copiar Permissões

Campo	Descrição
Copiar Permissões de	Nome do fórum do qual você deseja copiar as permissões. O nome é preenchido automaticamente.
Copiar permissões para	Nome do fórum para o qual você deseja copiar as permissões. Você pode inserir mais de um fórum.

5. Clique em **Salvar**.

Depurar permissões do usuário

Investigue e diagnostique problemas com o acesso do usuário aos fóruns.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Clique no nome do fórum a ser investigado.
3. Clique em **Depurar permissões do fórum** link relacionado.
4. Insira o nome do usuário para o qual você deseja verificar as permissões.
   As informações de permissões do usuário do fórum indicam qual conteúdo e tipos de acesso o usuário tem para um fórum específico.

Configure o perfil da comunidade

Configure o perfil de comunidade, configurando campos de perfil e decidindo quais campos a serem exibidos na seção de informações pessoais do perfil de comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Procedimento

Configure um ou mais dos seguintes para o perfil da comunidade.

Crie uma persona para o perfil da comunidade

Criar uma persona e associá-la a uma função para gerenciar quais dados os usuários podem modificar.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma persona está associada a uma função de usuário e pode ser mapeada para campos específicos para exibição no perfil da comunidade. O sistema de base contém uma persona padrão, que não está associada a uma função e é usada para todos os usuários da comunidade. Você pode criar uma nova persona ou adicionar uma função à persona 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Perfil de usuário** > **Persona**.
2. Clique em **Novo** E preencha o formulário Persona.

Formulário de configuração de persona

Campo	Descrição
Nome	Um nome para a persona.
Ordem	A ordem, em valor numérico, na qual o sistema deve avaliar as funções da persona.
Função Associada	A função à qual associar a persona.

3. Clique em **Enviar**.

Crie um campo de perfil de comunidade

Crie um campo para exibir no perfil da comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Perfil de usuário** > **Campos de Perfil**.
2. Clique em **Novo** E preencha o formulário Campos de perfil.

Formulário de configuração de campo de perfil

Rótulo do Campo	Um rótulo para o campo.
Nome do Campo	Um nome para o campo.

3. Clique em **Enviar**.

Configure o mapeamento de campo de persona para o perfil da comunidade

Configure quais campos aparecem no perfil da comunidade e gerencie as definições associadas a esses campos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Perfil de usuário** > **Mapeamento do campo persona**.
2. Clique em **Novo** E preencha o formulário Mapeamento de campo de persona.

Formulário Mapeamento de campo de persona

Campo	Descrição
Persona	Nome da persona.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Valor de Origem	Tabela de origem do campo a ser adicionado à persona. Qualquer tabela usada como **Tabela de valor de origem** deve ter uma referência à tabela sys_user.
Campo de Usuário de Origem	Campo da tabela de valor de origem.
Privacidade Somente leitura	Marque a caixa de seleção para permitir que o usuário da comunidade mude as configurações de exibição desse campo no perfil da comunidade.
Campo de Perfil	Nome de exibição do campo de perfil da comunidade.
Campo de Valor de Origem	Nome do campo da tabela de origem.
Somente leitura	Marque a caixa de seleção para não permitir que o usuário da comunidade edite o valor deste campo.
Padrão de Privacidade	Privacidade configuração padrão para o campo. Mostra o campo do grupo de usuários selecionado. As opções disponíveis são: ○ Todos ○ Todos após o registro em log no ○ Somente eu ○ Seguidores

3. Clique em **Enviar**.

Criar termos e condições da comunidade

Os membros da comunidade devem seguir as regras de conduta da comunidade. Crie Termos e condições da comunidade e eles compartilhem para criar uma comunidade bem-sucedida. Cada usuário da comunidade deve revisar e aceitar os Termos e Condições antes de contribuir para uma comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Comunidades A aplicação inclui Termos e Condições pré-configurados que você pode modificar de acordo com suas necessidades.

Você pode desabilitar os Termos e Condições usando *sn_communities.disable_terms_conditions_role*propriedade. O perfil da comunidade não 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Termos e Condições de Comunidades**clique em **Novo** e preencha os campos.

Formulário Termos e condições

Campo	Descrição
Número	Um número gerado automaticamente para seus Termos e Condições. Se necessário, você pode mudar o número.
Descrição Resumida	Uma descrição resumida dos seus Termos e Condições.
Conteúdo	O conteúdo dos seus Termos e Condições.

2. Conclua uma das ações a seguir para salvar os Termos e Condições.
   Você pode exibir quais usuários da comunidade aceitaram os Termos e Condições e quando. Navegar até **Comunidade** > **Perfil de usuário** > **Perfis de Comunidade**. Exiba ou adicione, se necessário, o. **Aceito TC** , **Data de TC aceita** e **Número de TC aceito** campos.

Permita que os usuários se registrem automaticamente em uma comunidade

Depois que os usuários acessarem fóruns públicos e decidirem que desejam ingressar na comunidade, eles poderão se registrar na comunidade. O registro de usuário externo fornece uma maneira de validar usuários e exige que eles aceitem os Termos e Condições da comunidade.

Os administradores da comunidade executam as seguintes tarefas para configurar o registro de usuário externo.

- Configure o. propriedades de registro de usuário externo .
- Configurar filtros de moderação para inserir palavras proibidas para o nome de usuário.
- Configure a força necessária para senhas .
- Crie um modelo de e-mail e conteúdo. O modelo de e-mail que você pode mudar é **communities.ext.regn.confirmar** .
- Se ainda não estiver configurado, criar termos e condições da comunidade que cada usuário da comunidade deve revisar e aceitar. Comunidades Fornece Termos e condições pré-configurados que você pode modificar de acordo com suas necessidades.
- Para permitir que usuários externos atualizem seu fuso horário ao se registrar, adicione ACLs a usuários externos na tabela Usuário [sys_user].

Modere uma comunidade

Os moderadores da comunidade podem gerenciar a qualidade do conteúdo reduzindo o conteúdo inadequado publicado na comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_moderator ou sn_communities.moderation_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. Defina seus requisitos para Moderação da Comunidade.
   - Os cartazes de primeira viagem devem receber moderação automática?
   - Que palavras devem ser proibidas do conteúdo do usuário?
   - O sistema deve impedir que o conteúdo que tenha palavras banidas seja postado?
   - Os usuários devem ser capazes de denunciar conteúdo inapropriado?
   - Quantas infrações um usuário pode cometer antes de o sistema bani-lo automaticamente?
2. Navegue até **Comunidade** e escolha **Moderação** ou **Tarefas de moderação** e o módulo necessário.
3. Configure um ou mais dos aspectos a seguir para sua comunidade.

Definir configurações gerais de moderação

Configure quando moderar conteúdo para usuários e grupos de usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Moderação** > **Configurações de moderação**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configurações de Moderação

Campo	Descrição
Usuários nunca moderados	O conteúdo nunca é moderado para esses usuários.
Usuários sempre moderados	O conteúdo é sempre moderado para esses usuários.
Grupos de usuários nunca moderados	O conteúdo nunca é moderado para esses grupos de usuários.
Grupos de usuários sempre moderados	O conteúdo é sempre moderado para esses grupos de usuários.
Ocultar conteúdo se o usuário violar configurações	Caixa de seleção para ocultar o conteúdo escrito por um usuário até que um moderador o aprove.

3. Clique em **Atualizar**.

Definir configurações de moderação para um novo usuário

Configure o sistema para evitar contribuições inadequadas do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Moderação** > **Configurações de moderação**.
2. Clique em **Novo usuário** lista relacionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configurações de Moderação

Campo	Descrição
Limite de novos conteúdos de usuário	Número de publicações do usuário a serem moderadas.
Lista de exceção de usuário	Novos usuários que não estão incluídos no limite de conteúdo do novo usuário para moderação.
Lista de exceção de grupo de usuários	Grupos de usuários que não estão incluídos no novo limite de conteúdo do usuário para moderação.

4. Clique em **Atualizar**.

Atribua uma tarefa de moderação ao seu grupo de atribuição

Altere o grupo de atribuição para atribuir uma tarefa de moderação ao seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: Assignment_rule_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma tarefa de moderação é gerada quando um usuário da comunidade relata conteúdo inadequado ou perfis da comunidade. Por padrão, o sistema atribui a tarefa ao grupo de moderador da comunidade. Você também pode configurar seu sistema para sempre exigir moderação de conteúdo para um usuário ou grupo específico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Encaminhamento e atribuição** > **Regras de atribuição**.
2. Na página Regras de atribuição, pesquise e selecione `sn_communities_moderation_task` em **Tabela** coluna.
3. Na página Grupo de atribuição de tarefa de moderação, insira os detalhes do usuário e do grupo em **Atribuir a.** guia.
4. Selecione **Atualizar**.

Configurar a denúncia de abuso

Configure se os usuários podem denunciar abuso de conteúdo e de perfil, determine um limite de relato de abuso e defina motivos para relato de abuso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Moderação** > **Configurações de moderação**.
2. Clique em **Abuso** lista relacionada.
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 Configurações de Moderação

Campo	Descrição
Habilitar relato de abuso de conteúdo	Caixa de seleção para permitir que os usuários denunciem conteúdo inadequado.
Habilitar relato de abuso de perfil	Caixa de seleção para permitir que os usuários relatem perfis inadequados.
Limite de relato de abuso	Número de denúncias de abuso em um conteúdo específico (pergunta, blog, vídeo, resposta, comentário) que levam ao conteúdo a ser oculto de outros usuários.
Lista de motivos de relato de abuso de conteúdo	Frases que são possíveis motivos para o usuário denunciar contribuições de conteúdo inadequado. Separe cada frase usando o símbolo de barra vertical | . Por exemplo, este conteúdo é abusivo|Este conteúdo usou uma palavra ofensiva|Spam|Mídia inadequada.
Lista de motivos de relato de abuso de perfil	Frases que são possíveis motivos para o usuário denunciar um perfil de usuário inadequado. Separe cada frase usando o símbolo de barra vertical | .

4. Clique em **Atualizar**.

Configurar proibição de usuário

Defina o número de transgressões que um usuário pode fazer antes que ele seja proibido de criar ou editar conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Moderação** > **Configurações de moderação**.
2. Clique em **Proibição de usuário** lista relacionada.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configurações de Moderação

Campo	Descrição
Habilitar banimento de usuários	Caixa de seleção para habilitar a proibição de usuários.
Limite de transgressão	Número de infrações que um usuário pode cometer antes de ser banido automaticamente.

4. Clique em **Atualizar**.

Configurar filtros de moderação

Crie filtros de moderação para gerenciar como o conteúdo é moderado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Moderação** > **Filtros de Moderação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Clique em **Filtro de palavra-chave proibido** .
4. No formulário, preencha os campos.

Filtro de palavra-chave proibida de moderação

Campo	Descrição
Nome do Filtro	Nome do filtro.
Ativo	Marque a caixa para ativar o filtro.
Síncrono	Caixa de seleção para moderar automaticamente o conteúdo quando ele for enviado. Qualquer conteúdo que inclua as palavras proibidas definidas no filtro não será publicado. Se a caixa de seleção estiver desmarcada, o sistema criará uma tarefa de moderação quando palavras proibidas forem usadas. O conteúdo ficará visível até que seja moderado.

5. Clique em **Enviar**.
6. Na lista Filtros de moderação, clique no nome do filtro.
7. Adicione uma palavra-chave proibida à lista:
   a. Em **Palavras-chave** lista, clique em **Novo** .
   b. No campo Palavra-chave, insira sua palavra-chave.
   c. Clique em **Enviar**.
   d. Se necessário, repita para adicionar mais palavras-chave à lista.
8. Clique em **Atualizar**.

Proibir um usuário

Você pode proibir um usuário de criar ou editar conteúdo, por exemplo, um usuário pode ser banido por publicar conteúdo inadequado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin, sn_communities.moderation_admin ou sn_communities.community_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Perfil de usuário** > **Perfis de Comunidade**.
2. No Perfil da comunidade, pesquise o usuário em **Perfil dinâmico** coluna.
3. Passe o mouse sobre o usuário e selecione o ícone Visualizar ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 janela Perfil da comunidade, selecione **Registro em aberto** .
5. Na página Perfil da comunidade, selecione **Usuário de proibição** .
   O usuário foi banido. Na lista Perfis de comunidade, o valor em **Banido** a coluna está definida como **verdadeiro** .

Revogar uma proibição de usuário

Revogue uma proibição de usuário para permitir que um usuário crie e edite conteúdo novamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin, sn_communities.moderation_admin ou sn_communities.community_moderator

Procedimento

1. Execute uma das ações a seguir.
   - Navegar até **Comunidade** > **Perfil de usuário** > **Perfis de Comunidade**.
   - Navegar até **Comunidade** > **Moderação** > **Usuários Banidos por Moderação**.
2. Clique no ícone Visualizar ao lado do usuário e selecione **Revogar proibição de usuário** .
   A proibição do usuário foi revogada. Na lista Perfis de comunidade, o valor em **Banido** a coluna está definida como **falso** .

Aprovar ou rejeitar conteúdo

Aprove ou rejeite conteúdo relatado por um usuário como inadequado ou associado a um perfil de comunidade específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa de moderação é gerada quando um usuário da comunidade relata conteúdo inadequado ou perfis da comunidade. Por padrão, o sistema atribui a tarefa ao grupo de moderador da comunidade. Você também pode configurar seu sistema para sempre exigir moderação de conteúdo para um usuário ou grupo específico.

Cada tarefa requer que o moderador aprove ou rejeite o item relatado. Se o moderador rejeitar o conteúdo, ele será contado como uma ofensa contra o usuário da comunidade que contribuiu com o conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Tarefas de Moderação** > **Atribuído a mim**.
2. Clique em uma tarefa de moderação.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tarefa de Moderação

Campo	Descrição
Atribuição a	Pessoa atribuída à 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
Anotações de Moderação	Anotações inseridas pelo usuário ao relatar o conteúdo.
Anotações de Resolução	Seu comentário enquanto você modera o conteúdo.
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho inseridas por usuários que trabalham na tarefa.
Aprovar Conteúdo	Aprove conteúdo que esteja em conformidade com as regras da comunidade. O estado do conteúdo muda para Encerrado concluído.
Rejeitar Conteúdo	Rejeitar conteúdo ou um perfil. O estado do conteúdo muda para Encerrado concluído e o conteúdo fica oculto na comunidade.

Nota:
Você pode revisar o resultado de tarefas de moderação existentes e anteriores navegando até **Comunidade** > **Moderação** > **Resultados de Moderação**. Clique em uma tarefa para exibir os detalhes da tarefa de moderação.

Desabilitar comentários

Desabilite comentários em um blog, documento, vídeo, evento ou pergunta para evitar que os usuários publiquem comentários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_moderator, sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin ou sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Há duas maneiras de desabilitar comentários no conteúdo da comunidade. Você pode desabilitar comentários ao publicar novo conteúdo ou restringir os usuários de publicar comentários sobre o conteúdo existente.

Nota:
Você pode desabilitar as respostas em uma pergunta existente para impedir que os usuários publiquem mais comentários. Você não pode publicar uma nova pergunta quando as respostas estão desabilitadas.

Procedimento

Navegue até a página inicial da comunidade.

- Para desabilitar comentários no novo conteúdo da comunidade:
  a. Escolha o tipo de conteúdo que você deseja publicar.
  b. Preencha os detalhes.

  Nota:
  A caixa de seleção Desativar comentários fica visível somente após o preenchimento dos detalhes no formulário.

  c. Selecione **Desabilitar comentários** caixa de seleção.
  d. Selecione **Publicar**.
- Para desabilitar comentários no conteúdo da comunidade 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.

a. Escolha o conteúdo para o qual você deseja desabilitar os comentários.

b. Selecione o ícone Mais opções (⋯) e selecione **Editar** .

c. Selecione **Desabilitar comentários** caixa de seleção.

d. Selecione **Save** (Salvar).

Uma mensagem de confirmação será exibida informando que você desabilitou os comentários. Os comentários sobre o conteúdo existente são exibidos. Não é possível editar um comentário existente ou publicar um novo comentário. Todos os administradores da comunidade e do fórum e o autor do conteúdo recebem uma notificação por e-mail quando você desabilita ou habilita comentários.

Tópicos relacionados

Publique e responda ao conteúdo na comunidade

Remover conteúdo

Remova conteúdo que não atenda aos padrões da comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Conteúdo** > **Conteúdos**.
2. Clique no conteúdo a ser removido.
3. Clique **Ações em linhas selecionadas** > **Excluir** e confirme que você deseja excluir o item.

Colher conhecimento de uma comunidade

Obter conhecimento de uma comunidade e criar artigos de conhecimento estruturados com base em discussões desestruturadas a respeito de uma pergunta.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.knowledge_harvester, sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

A coleta de conhecimento deve estar habilitada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você só pode colher perguntas resolvidas com soluções aceitas em um artigo de conhecimento.

Procedimento

1. Na página inicial Comunidades, execute uma das ações a seguir.
   - Vá para a Lista de conteúdo.
   - Clique em um fórum.
   - PESQUISE um thread de discussão (pergunta e resposta).
2. Clique **Estado de perguntas** > **Solucionada(s)** para filtrar todas as discussões que podem ser convertidas em artigos de conhecimento.
3. Clique em uma pergunta.
4. Clique em **...** e, em seguida **Colher conhecimento** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Preencha os campos no formulário Conhecimento da colheita.

Formulário Coletar conhecimento

Campo	Descrição
Descrição resumida	A pergunta original é inserida automaticamente em **Descrição resumida** campo. Você pode editar a descrição resumida, conforme necessário.
Anexos	Todos os anexos associados à pergunta e à solução aceita são adicionados automaticamente ao artigo de conhecimento. Você pode adicionar e remover anexos.
Texto	O corpo da pergunta original e da solução aceita é inserido automaticamente em **Texto** campo. Você pode editar o texto, conforme necessário.
Base de conhecimento	A base de conhecimento à qual o artigo de conhecimento foi adicionado. Ele é adicionado por padrão com base na base de conhecimento associada ao fórum do qual o artigo foi coletado. Se necessário, você pode mudar a base de conhecimento.
Categoria	A categoria do artigo de conhecimento. Ele é inserido por padrão com base na categoria associada ao tópico do qual o artigo foi colhido. Se necessário, você pode mudar a categoria.
Número	Um número da base de conhecimento (Base de conhecimento) é atribuído automaticamente ao artigo. Não é possível editar **Número** campo.

6. Execute uma das seguintes ações:

Administrar ludificação

Usuários com a função de administrador de ludificação podem criar as regras e outras entidades que concedem pontos aos usuários com base em sua participação na comunidade.

Configure propriedades de ludificação

Configure propriedades de ludificação para atender às necessidades da sua empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_luification.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração de Ludificação** > **Propriedades de Ludificação**.
2. Insira o número de dias para armazenar o histórico de atividades de ludificação.
   O padrão é 180 dias. Um trabalho agendado limpa o histórico de pontos com mais de 180 dias. Esta limpeza não exclui os dados agregados.
3. Insira o número máximo de níveis que podem ser definidos.
4. Clique em **Salvar**.

Propriedades adicionais podem ser configuradas para o recurso de ludificação. Para obter mais informações, consulte Propriedades de ludificação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 regra de ludificação

Crie regras de ludificação para que os usuários recebam pontos para atividades da comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_luification.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração de Ludificação** > **Regras**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Regra de ludificação conforme necessário.

Formulário de configuração da regra de ludificação

Campo	Descrição
Nome de Regra	Um nome descritivo para a regra de ludificação.
Módulo de Ludificação	A aplicação à qual esta regra se aplica. Clique no ícone de pesquisa para selecionar um módulo na lista Módulos de ludificação. O padrão é **Comunidade** .
Tipo de atividade	A atividade do usuário à qual esta regra se aplica. Clique no ícone de pesquisa para selecionar um dos tipos disponíveis na lista Tipos de atividade.
Perfil a Receber Pontos	O tipo de perfil de usuário que ganha pontos por executar a atividade definida nesta regra. Clique no ícone de pesquisa para selecionar um perfil correspondente à atividade.
Excluir Autoprêmio	Caixa de seleção para garantir que o executor da atividade não seja o mesmo que os pontos de recebimento do perfil.
Ativo	Habilite esta caixa de seleção para ativar a regra. O padrão é definido como ativo.
Faixa de Ludificação	A faixa de ludificação à qual esta regra pertence. Clique no ícone de pesquisa para selecionar uma das faixas disponíveis na lista Faixas de ludificação. Duas faixas estão disponíveis por padrão: ○ Experiência da comunidade ○ Participação da comunidade
Pontos	O número de pontos ganhos pela execução da atividade definida nesta regra.
Pontos de Áreas de Experiência	Os pontos acumulados podem ser usados para um fórum ou experiência em nível de tópico. Clique no ícone de cadeado para expandir o campo e configurar se os pontos devem ser acumulados em um fórum e/ou tópico.

4. Clique em **Enviar**.
   A regra recém-criada aparece na lista Regras de ludificação. Esta regra aparece na página Como ganhar pontos.

Crie uma faixa de ludificação

Crie controles para fornecer uma maneira lógica de separar pontos atribuídos nas comunidades em áreas diferentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_luification.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração de Ludificação** > **Rastreamentos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Rastreamento de ludificação conforme necessário.

Formulário de configuração de rastreamento de ludificação

Campo	Descrição
Nome de Faixa	Um nome descritivo para a faixa de ludificação.
Módulo de Ludificação	O módulo ao qual esta faixa se aplica. Clique no ícone de pesquisa para selecionar um módulo na lista Módulos de ludificação. Por padrão, o módulo é definido como Comunidade.
Ativo	Habilite esta caixa de seleção para ativar a faixa. Por padrão, este campo está definido como ativo.
Aplicação	A aplicação à qual esta faixa se aplica. Por padrão, o módulo é definido como Comunidade.
Ordem de Exibição de Faixa	A ordem em que a faixa aparece.

4. Clique em **Enviar**.
   A faixa recém-criada aparece na lista Faixas de ludificação.

Nota:
As faixas podem ser configuradas, no momento, elas não são exibidas em nenhum lugar no portal da Comunidade.

Crie um selo de ludificação

Crie distintivos de ludificação que os usuários ganham por conquistas dentro da comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_luification.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso de ludificação inclui vários selos predefinidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração de Ludificação** > **Cartões de identificação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário do crachá de ludificação 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.

Formulário de configuração do selo de ludificação

Campo	Descrição
Módulo de Ludificação	A aplicação à qual o selo se aplica. O módulo padrão é **Comunidade** .
Nome do Cartão de Identificação	O nome do selo conforme ele aparece no portal da Comunidade.
Ordem de Exibição de Cartão de Identificação	A ordem do selo indica a classificação. Se um usuário da comunidade tiver vários selos atribuídos a ele, este campo determinará a sequência na qual os selos serão exibidos.
Ativo	Habilite esta caixa de seleção para ativar o selo.
Descrição	Uma breve descrição do selo como ele aparece no portal da Comunidade.
Ícone de Cartão de Identificação	O arquivo de imagem do selo. Clique para adicionar o ícone, escolha o arquivo de imagem desejado e clique em **OK** . **Nota:** O tamanho de imagem recomendado para um desempenho ideal é de 50 pixels por 50 pixels e menos de 500 KB.

4. Clique em **Enviar**.
   O selo recém-criado aparece na lista Badges de ludificação.

Gerenciar níveis de ludificação

Gerenciar os níveis predefinidos para especialidades global, fórum e tópico.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_luification.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A ludificação inclui níveis globais, de fórum e de tópico predefinidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ludificação** > **Configuração** > **Níveis**.
2. Exiba as definições existentes para os níveis global, de fórum e de tópico.
3. Mude **Nome do nível** se necessário.
4. Clique em **Enviar**.
   Adicionar novas definições de nível não é recomendado, a menos que haja um caso de uso forte. Se você precisar adicionar ou modificar intervalos de nível nas definições de nível existentes, consulte Gerencie intervalos de nível de ludificação .

Gerencie intervalos de nível de ludificação

Gerencie intervalos de nível para uma definição de nível de ludificação para reconhecer o nível de experiência dos usuários da sua comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_luification.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

A ludificação inclui níveis globais, de fórum e de tópico predefinidos. Cada definição de nível pode ter vários intervalos de nível e o sistema é predefinido com 10 intervalos para nível global e cinco intervalos para os níveis de fórum e tópico. Cada intervalo não deve se sobrepor e deve ter um valor inicial exclusivo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ludificação** > **Níveis**.
2. Selecione o nível desejado (global, fórum ou tópico).
3. Modifique o. **Nome do intervalo de nível** .
4. Modifique o. **Início dos pontos** campo.
   Cada intervalo não deve se sobrepor e deve ter um valor inicial exclusivo.
5. Clique em **Enviar**.
   Os intervalos de nível são atualizados no portal da Comunidade.

Portal de serviços comunitários

O Portal de serviços comunitários é uma interface da Web baseada na aplicação Portal de serviços da ServiceNow.

O Portal de serviços comunitários foi projetado para permitir que você tenha controle sobre o comportamento do seu portal e ajude a criar uma experiência do usuário atraente e envolvente.

Personalizar o Portal de serviços comunitários

Personalize o portal de serviços comunitários de acordo com suas necessidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Selecione **Comunidade** .

Configurar menus de cabeçalho do Portal de serviços comunitários

Configure os menus de cabeçalho do Portal de serviços comunitários para criar uma experiência do usuário consistente em todos os portais de serviço voltados para o usuário final usando uma interface moderna e uma estrutura de menu de navegação unificada.

Antes de Iniciar

Função necessária: A função de administrador do portal de serviços, por exemplo, sn_communities.admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione um tema e um menu de cabeçalho ao seu portal de serviços para definir sua aparência e comportamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Portais de serviços** > **Portais** e clique no módulo do portal que você deseja modificar.
2. Na mensagem informativa no formulário Página indicando que você precisa mudar a aplicação atual para editar o registro, selecione **aqui** .
   Você tem que estar em **Comunidades** aplicação a ser editada.
3. Em **Tema** campo, insira `CSM padrão` .
4. Em **Menu principal** campo, insira `Menu do cabeçalho do Portal unificado do CSM` .
5. Clique no ícone de informações ao lado de **Menu principal** e clique **Registro em aberto** .
6. Clique no ícone Configurações e **Configurações do sistema** > **Desenvolvedor**.
7. Mude **Aplicação** . **Tema unificado da Gestão de atendimento ao cliente** E clique no ícone Atualizar.
   Você só precisa mudar esta configuração uma vez.
   . **Novo** o botão é exibido ao lado de **Item de menu** .
8. Para exibir os nomes dos itens de menu, personalize a lista relacionada Itens de menu e adicione **Nome de exibição** .
9. Clique em **Novo** Na lista relacionada Itens de menu.
10. No formulário, preencha os campos.

Formulário Item de menu

Campo	Descrição
Rótulo	Nome que aparece para o item no menu.
Menu primário	Este campo já deve conter o nome do menu ao qual você está adicionando itens. Você pode mudar o valor conforme necessário para outros menus.
Item de Menu Pai	Use este campo para aninhar itens de menu em outros itens de menu.
Ordem	Valor que determina onde o item aparece no menu em relação a outros itens de menu.
Tipo	O tipo de página para a qual o item é vinculado. Por exemplo, você pode vincular a outra página no portal ou a um URL externo. Os campos de formulário variam dependendo da opção selecionada nesta lista.
Página	Nome da página do portal para a qual o item está vinculado.
Condição	Determina quais condições são necessárias para que os itens de menu sejam exibidos no cabeçalho.
Glifo	Ícone que aparece ao lado do item de menu

11. Selecione **Enviar**.

Configurar comunicado para membros da comunidade

Comunicados globais aparecem na faixa e transmitem mensagens para todos os membros da comunidade. Os comunicados do fórum aparecem na seção Comunicados na página do fórum. Você também pode enviar o comunicado por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

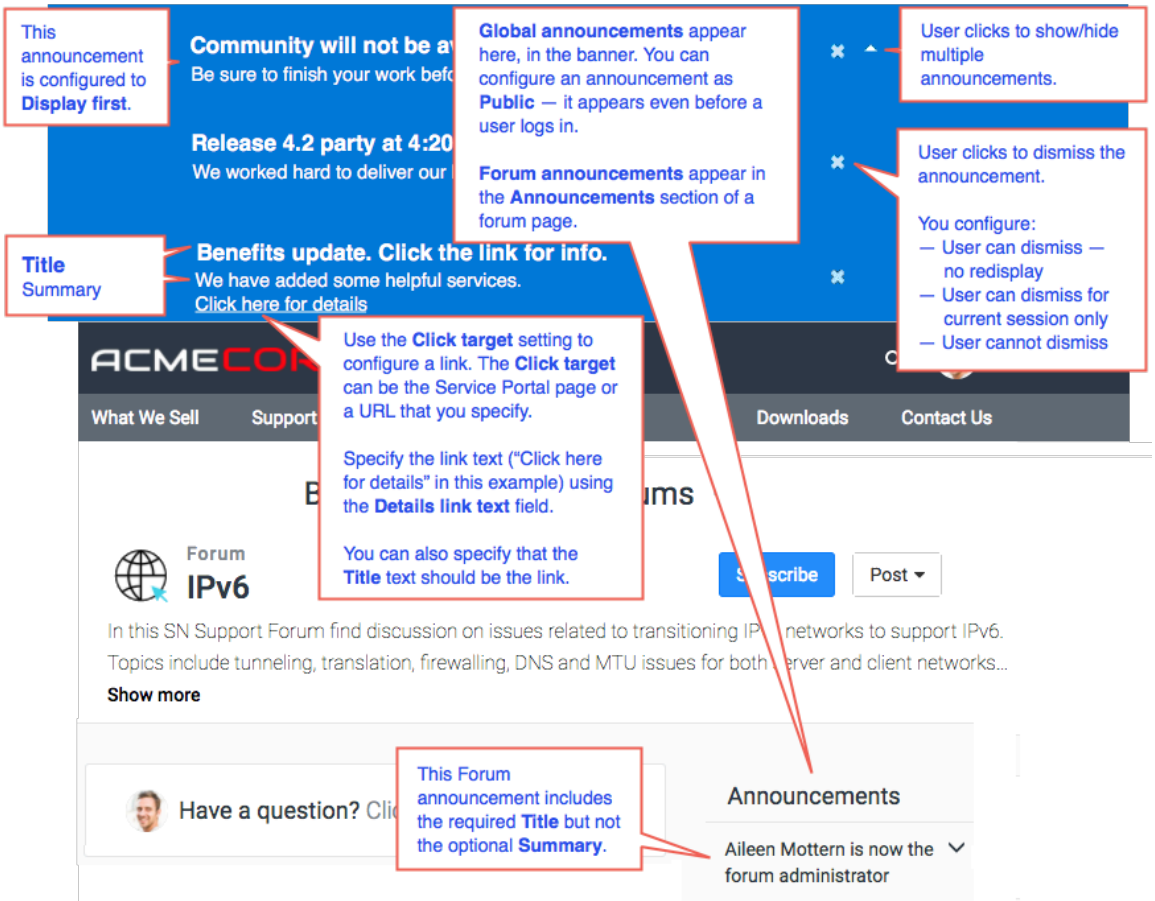
Função necessária:

- sn_communities.admin pode gerenciar comunicados globais e comunicados do fórum
- sn_communities.forum_admin pode gerenciar comunicados do Fórum somente para fóruns próprios. O comunicado aparece somente no fórum do qual o administrador é proprietário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este exemplo mostra como um usuário da comunidade experimenta comunicados e como você pode configurar a aparência e a operação dos comunicados.

Comunicados de experiência do usuário da comunidade



Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Comunicados Globais** ou **Comunicados do Fórum** clique em **Novo** e preencha o formulário.

Formulário de configuração de comunicado

Tipo de comunicado	Somente leitura. Definido como **Comunicado global** ou **Comunicado do Fórum** , dependendo do que você está trabalhando.
Ativo	Marque a caixa de seleção para publicar o comunicado para os membros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	Desmarque a caixa de seleção para cancelar o comunicado.
Título	Título de exibição do comunicado. • O texto aparece acima de **Resumo** texto. • No e-mail, o texto é o assunto da mensagem.
Resumo	Conteúdo do comunicado. • O texto aparece abaixo de **Título** texto. • No e-mail, o texto é o corpo da mensagem.
De / para	• **De** : Data e hora em que o comunicado deve aparecer. • **.** : Data e hora em que o comunicado não deve mais aparecer.
Enviar notificação por e-mail	Marque a caixa de seleção para enviar o comunicado aos membros como uma mensagem de e-mail, além de transmitir o comunicado.
Exibir primeiro	Marque a caixa de seleção para exibir o comunicado como o primeiro comunicado na lista.
Público(a)	Marque a caixa de seleção para permitir que os membros do fórum que não estão conectados exibam o comunicado.
Portais	Portais que mostram o comunicado. Padrão: **Comunidade** . **Nota:** Se nenhum valor for especificado, o comunicado não aparecerá em nenhum portal.
Clique em destino	. **Clique no destino** a configuração cria um link para o comunicado. • **Nenhum** : Sem link. • **Página** - Abre uma página do Portal de serviços na guia atual do navegador. • **URL na guia atual do navegador** : Abre o URL especificado na guia atual do navegador. • **URL na nova guia do navegador** : Abre o URL especificado em uma nova guia do navegador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

URL de detalhes	Se você selecionar uma opção de URL para **Clique no destino** , Em seguida, insira o URL no **URL de detalhes** campo.
Texto do link de detalhes	Aparece somente se **Clique no destino** não é **Nenhum** . • Para exibir um link em **Resumo** texto, insira o texto do link em **Texto do link de detalhes** campo. • Para usar o. **Título** texto do comunicado como o link, sair **Texto do link de detalhes** em branco.
Fóruns	Esta configuração aparece somente para comunicados do Fórum. Slushbucket de fóruns dos quais você é administrador. Mova um fórum para **Selecionado** lista para exibir o comunicado no fórum.
Descartar opções	Esta configuração aparece somente para comunicados globais. Determina como o usuário pode descartar o comunicado.

O que Fazer Depois

- Para atualizar um comunicado, atualize qualquer configuração conforme necessário e clique em **Atualização** . Se você especificou **Enviar notificação por e-mail** , em seguida, você será solicitado a enviar a mensagem de e-mail atualizada.
- Para cancelar um comunicado, limpe **Ativo** caixa de seleção.

Páginas da comunidade compatíveis com dados de SEO

Para melhorar os resultados de pesquisa para membros da comunidade que usam mecanismos de pesquisa externos, o. Comunidades A aplicação gera metadados de SEO e injeta os marcadores em perguntas, tópicos, fóruns e outros tipos de página.

Nota:
Se os marcadores de SEO gerados automaticamente em uma página não atenderem às suas necessidades, você poderá mudar os marcadores de SEO. Consulte Modificar SEO em páginas da comunidade.

Páginas que incluem dados de SEO gerados automaticamente

. Comunidades A aplicação gera automaticamente metadados de SEO para as páginas a seguir no portal de serviços da comunidade. A tabela fornece detalhes sobre os dados gerados.

- community_question
- community_blog
- community_document
- community_video
- community_event

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- community_forum
- community_topic

Marcadores de SEO gerados automaticamente

Tipo de página pesquisável	Marcadores gerados automaticamente na página
Pergunta, Blog, Documento, Vídeo e Evento	• . *title*o metatag é preenchido com o texto "<forum name> - descrição resumida do conteúdo" • . *description*o metatag é preenchido com o texto "<forum name> - <topic names> - " primeiros 100 caracteres do corpo do conteúdo>"
Fórum	• . *title*o metatag é preenchido com o texto "<forum name>" • . *description*o metatag é preenchido com o texto "<forum description>"
Tópico	• . *title*o metatag é preenchido com o texto "<topic name>" • . *description*o metatag é preenchido com o texto "<topic description>"
Página de tabela de classificação	A metatag Título é preenchida com o texto "<community name>"

Modificar SEO em páginas da comunidade

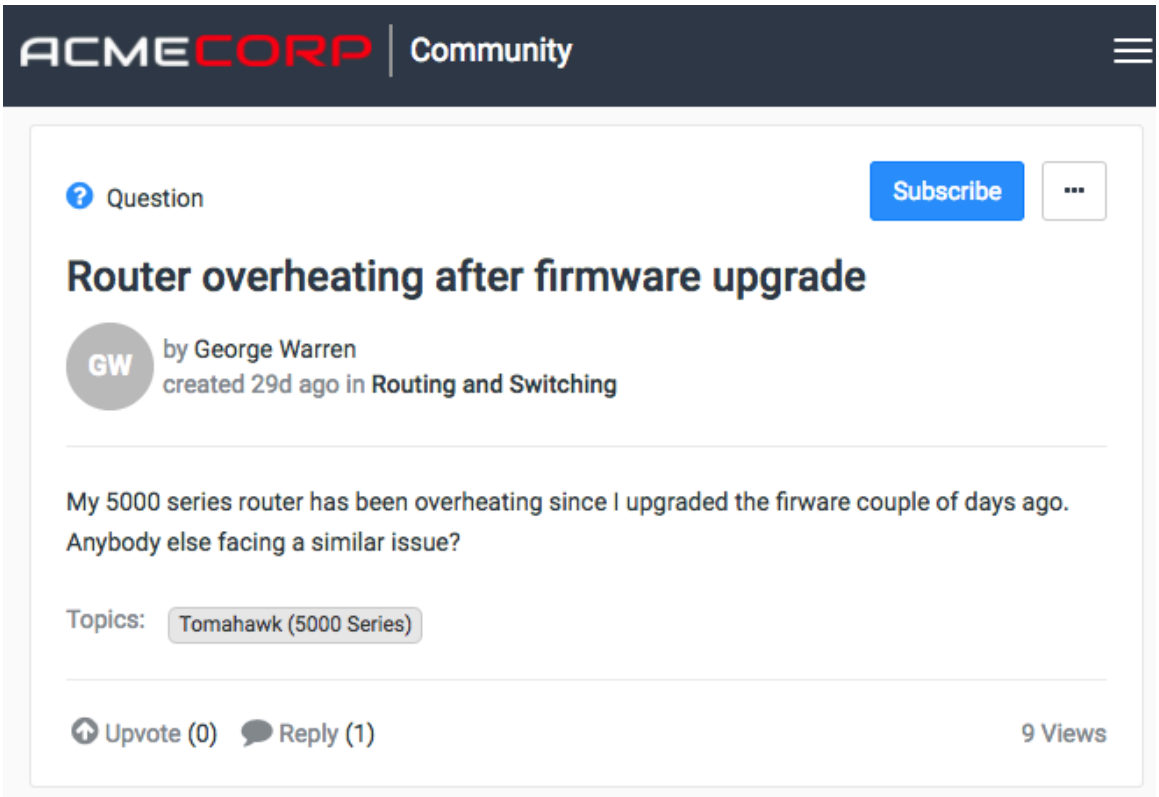
Se uma meta tag SEO gerada automaticamente não atender às suas necessidades, você poderá modificar ou substituir a tag.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O código-fonte desta página de pergunta de exemplo (ID *community_question*) mostra o. *description*metadados (realçado em amarelo) que o Comunidades aplicação injetada na página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




```
<!DOCTYPE html><html lang="en" ng-app="sn.$sp" ng-init="portal_id =
'5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f'" style="height: 100%" class="page- {{page.sys_id}}
v{{page.sys_id}}" data-page-id="{{page.sys_id}}"><head sp- metatags=""><title>Routing and
Switching - Router overheating after firmware
upgrade - Community</title><meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge;
IE=10"></meta><meta name="viewport" content="width=device-width, initial-
scale=1.0, maximum-scale=1.0, user-scalable=no"></meta><meta name="apple-
mobile-web-app-capable" content="yes"></meta><meta http-equiv="cache-control"
content="public"></meta><meta http-equiv="cache-control" content="no-cache">
</meta><meta http-equiv="cache-control" content="max-age=0"></meta><meta http-
equiv="pragma" content="no-cache"></meta><meta name="description" content=Routing
and Switching - Tomahawk (5000 Series) - My 5000 series router has been overheating
since I upgraded the firmware couple of days ago. Anybody" custom-tag=""></meta><link
href="favicon.ico?v=4" rel="shortcut icon"></link>
<link href="images/mobile/apple_touch_snc.png?v=09-26-2017_1830"
rel="apple- touch-icon"></link><link type="text/css" rel="stylesheet"
href="/styles/css_includes_$sp.cssx?v=09-26-2017_1830"></link><link
href="styles/scss/sp-bootstrap.scss?
portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=21989c86db6dc300b14a75921f9619
d9" rel="stylesheet" type="text/css"></link><link rel="stylesheet" type="text/css"
href="styles/sp-patch.css?v=21989c86db6dc300b14a75921f9619d9">
</link><link href="/styles/scss/csm-styles.scss?
portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=7d88d886db6dc300b14a75921f9619
71" type="text/css" rel="stylesheet"></link><link type="text/css"
rel="stylesheet" href="/scripts/icon-fonts/font-awesome/css/font-awesome.cssx?
v=09-26-2017_1830"></link><script data-description=NOW session, user_name,
etc">window.NOW = window.NOW || {};
    //record watch / presence
    window.NOW.session_id = '302E95AADBA14700B14A75921F9619A0' ;
    window.NOW.user_name = xxxxxxx
    window.NOW.user_id = '6816f79cc0a8016401c5a33be04be441' ;
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. *description*o texto de meta marcador é composto por três campos de dados que são obtidos do *communitiy_question*registro. No marcador, os valores são separados por um caractere de hífen.

- A primeira parte do *description*metatag é o valor de nome do fórum campo no registro da pergunta. No exemplo, o nome do fórum é Roteamento e comutação .
- A segunda parte do marcador é o valor do tópico campo no registro - Tomahawk (Série 5000) no exemplo.
- A terceira parte do marcador é gerada a partir dos primeiros 100 caracteres do corpo campo no registro - Meu roteador da série 5000 tem superaquecido desde que atualizei o firware alguns dias atrás. Qualquer um .

. *description*metatag para uma página de pergunta, o. Comunidades a aplicação injeta um *title*marcador (realçado em azul). O título é gerado dinamicamente usando dois valores do *communitiy_question*registro:

- Nome do fórum (Roteamento e comutação no exemplo)
- Descrição resumida (Sobreaquecimento do router após a atualização do firmware no exemplo)

Procedimento

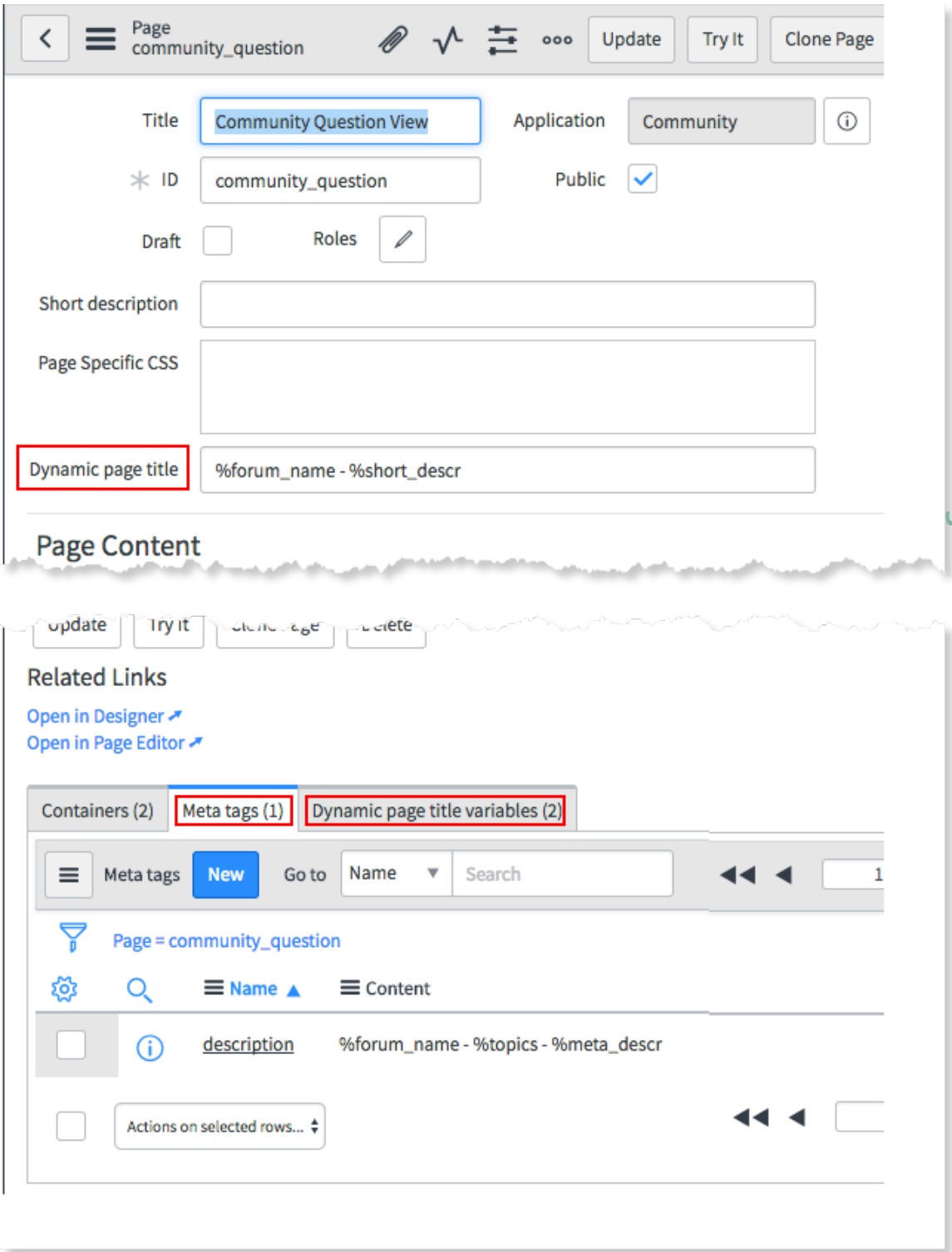
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. Na lista de páginas do portal, clique em **ID** da página a ser atualizada (no exemplo, *community_question*).

   Consulte a lista de Páginas em Comunidades que oferecem suporte a dados de SEO .
3. No formulário Página:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Modifique ou adicione metatags no **Metatags** lista relacionada.
- Modifique o. **Título da página dinâmica** modificando a estrutura do texto do título ou modificando ou substituindo as variáveis que geram o texto. As definições de variáveis aparecem em **Variáveis de página dinâmica** lista relacionada.



Tradução automática

Usando comunidades

Participe da sua comunidade compartilhando conteúdo, fazendo e respondendo perguntas, criando eventos, dando feedback e assim por diante.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da página inicial da comunidade para usuários conectados

Sua atividade da comunidade geralmente começa na página inicial da comunidade. Se você for um usuário conectado, verá informações diferentes das dos usuários não conectados. Sua organização pode personalizar a página inicial.

Nota:
O menu de cabeçalho do Portal de serviços comunitários não está habilitado por padrão. Para obter mais informações, consulte Configurar menus de cabeçalho do Portal de serviços comunitários.

Na página inicial da comunidade, você pode acessar e usar os seguintes recursos:

Página inicial da comunidade para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
Comunicados	Exiba comunicados direcionados para toda a comunidade.
Menu Comunidade	Navegue até Todos os fóruns e Todos os tópicos e outros links rápidos.
Tours	Exiba um tour para obter orientação adicional sobre como Comunidades a aplicação funciona. Os tours aparecem quando o administrador os cria em determinadas páginas.
Foto do perfil	Clique na foto do seu perfil para exibir o perfil da sua comunidade ou fazer logout.
Pesquisar	Insira um termo de pesquisa. Você pode inserir uma palavra-chave para usar a pesquisa autocompletável ou inserir uma ou mais palavras para exibir todos os resultados da pesquisa.
Pesquisar fóruns	Clique no ícone de mais para exibir até oito fóruns disponíveis. Clique em **Exibir todos os fóruns** Para ir para a página de lista de Fóruns e pesquisar o fórum necessário. Se existirem subfóruns, eles serão listados no bloco do fórum primário junto com uma contagem de quantos existem. Clique no link para acessar uma lista dos subfóruns.
Tem alguma pergunta? Clique aqui para começar a digitar e publicar conteúdo	Contribua para a comunidade publicando uma pergunta. Clique em Pergunta, Blog, Vídeo, Documento ou Evento para adicionar seu conteúdo e atribuí-lo a um fórum.
Conteúdo em destaque	Exibir conteúdo da comunidade em destaque.
Filtros de pergunta	Filtre por pergunta para exibir perguntas resolvidas, não resolvidas e não respondidas. **Nota:** As opções de conteúdo são exibidas de acordo com as permissões atribuídas a você no fórum.
Feed de atividades e lista de conteúdo	Alterne entre a Lista de conteúdo e o Feed de atividades. Você pode filtrar de acordo com o tipo de conteúdo, fórum, mais recente ou popular e quando o conteúdo 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.

Página inicial da comunidade para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
	• Lista de conteúdo: Lista todo o conteúdo adicionado à comunidade. Exibe quando foram feitas atualizações em respostas, comentários e respostas marcados como corretos e qual usuário fez as atualizações. **Nota:** ◦ As atualizações não são exibidas para comentários novos ou existentes ou respostas com moderação. ◦ As atualizações são exibidas para mudanças aprovadas feitas em comentários ou respostas como resultado da moderação. • Feed de atividades: Lista todas as atividades da comunidade com base em suas publicações e assinaturas. **Nota:** ◦ Todas as atividades por item de conteúdo são agrupadas. Somente a atividade mais recente é listada por item de conteúdo. Por exemplo, um voto a favor de uma pergunta. ◦ Para exibir todas as atividades associadas a um item de conteúdo, clique no item de conteúdo. Todas as atividades, independentemente de suas assinaturas, são exibidas.

Navegação no feed de atividades

O feed de atividades fornece um local central para os usuários da comunidade exibirem informações e interagirem. Ele lista as atividades mais recentes na comunidade com base em sua rede, publicações e assinaturas. Você pode responder, comentar e dar feedback diretamente do feed de atividades.

Feed de atividades

Componente de IU	Descrição
Níveis	Exiba os níveis mais recentes que você ganhou na comunidade como resultado dos pontos acumulados. Você também pode exibir o selo mais recente que ganhou por suas conquistas ou áreas de conhecimento na comunidade.
Conteúdo adicionado por outro usuário	Exiba as contribuições mais recentes de outro usuário que você está seguindo ou o conteúdo que você assinou.
Conteúdo adicionado por você	Exiba o conteúdo mais recente que você criou na comunidade.
Feedback	Forneça feedback sobre o conteúdo que você achar útil. Há quatro tipos compatíveis de feedback de conteúdo: Comentário, voto favorável, útil e marcar como resposta correta.
Responder	Responder a uma pergunta ou outra resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Navegando na página inicial do fórum

Em um fórum, você pode navegar pela página inicial do fórum e executar tarefas, como publicar conteúdo.

Página inicial do fórum

Componente de IU	Descrição
Nome e descrição do fórum	Exibe o nome e a descrição do fórum. Clique em **Mostrar mais** para ler mais da descrição.
Assinar	Assinar conteúdo na comunidade.
Subfóruns	Se existirem subfóruns, eles serão listados. Clique em um link para acessar um subfórum. Se houver mais de três subfóruns, clique em **Exibir tudo** para exibir a lista de todos os subfóruns e clique no que você deseja acessar.
Fórum de Pesquisa	Digite uma palavra-chave e clique em Pesquisa ícone para exibir o conteúdo correspondente em um fórum.
Tem alguma pergunta? Clique aqui para começar a digitar	Contribua para a comunidade publicando uma pergunta.
Filtro de pergunta	Filtre por pergunta para exibir perguntas resolvidas, não resolvidas e não respondidas.
Lista de conteúdo	Lista todo o conteúdo adicionado à comunidade. Exibe quando foram feitas atualizações em respostas, comentários e respostas marcados como corretos e qual usuário fez as atualizações. Filtre de acordo com o tipo de conteúdo ou classifique por mais recente ou popular e quando o conteúdo foi criado. **Nota:** • As atualizações não são exibidas para comentários novos ou existentes ou respostas com moderação. • As atualizações são exibidas para mudanças aprovadas feitas em comentários ou respostas como resultado da moderação.
Publicar conteúdo	Clique em Pergunta, Blog, Vídeo, Documento ou Evento para adicionar seu conteúdo e atribuí-lo a um fórum. **Nota:** As opções de conteúdo são exibidas de acordo com as permissões atribuídas a você no fórum.
Comunicados	Exibir comunicados específicos do fórum.
Tópicos	Clique em um tópico para navegar até um tópico específico.
Placar	Exiba a tabela de classificação para encontrar especialistas da comunidade para o fórum.
Conteúdo mais exibido	Exibe as três principais publicações de acordo com o número de exibições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da página inicial da comunidade para usuários não conectados

Sua atividade da comunidade geralmente começa na página inicial da Comunidade. Se você for um usuário não conectado, verá informações diferentes das dos usuários conectados. Sua organização pode personalizar a página inicial.

Página inicial da comunidade para usuários não conectados

Componente de IU	Descrição
Comunicado da comunidade	Exiba comunicados direcionados para toda a comunidade.
Menu Comunidade	Navegue até Todos os fóruns, Todos os tópicos e outros links rápidos.
Inscrever-se/Login	Inscreva-se ou faça login na comunidade.
Pesquisar	Insira um termo de pesquisa. Você pode inserir uma palavra-chave para usar a pesquisa autocompletável ou inserir uma ou mais palavras para exibir todos os resultados da pesquisa.
Navegue nos fóruns da comunidade	Clique no ícone de mais para exibir até oito fóruns disponíveis. Clique em **Exibir todos os fóruns** Para ir para a página de lista de Fóruns e pesquisar o fórum necessário. Se existirem subfóruns, eles serão listados. Clique em um link para acessar um subfórum. Se houver mais de três subfóruns, clique em **Exibir tudo** para exibir a lista de todos os subfóruns e clique no que você deseja acessar.
Filtro de pergunta	Filtre por pergunta para exibir perguntas resolvidas, não resolvidas e não respondidas.
Lista de conteúdo	Exibir conteúdo publicado em fóruns públicos na comunidade. Filtre de acordo com o tipo de conteúdo ou classifique por mais recente ou popular e quando o conteúdo foi criado.
Por que participar?	Veja algumas das vantagens de ingressar na comunidade.
Exibir tabela de classificação	Exiba a tabela de classificação para encontrar especialistas da comunidade em fóruns ou tópicos específicos.
Fazer uma pergunta	Clique em **Faça uma pergunta** e uma mensagem será exibida indicando que você deve ser um usuário conectado para executar esta ação. Você pode **Login/Inscreva-se** diretamente a partir daqui.
Tópicos	Clique em um tópico para navegar até um tópico específico.
Mostrar mais	Exiba uma lista expandida de conteúdo disponível na comunidade.

Registrar-se automaticamente em uma comunidade

Depois de acessar um fórum público e decidir ingressar na comunidade, você pode se registrar automaticamente inscrevendo-se e aceitando os Termos e Condições da comunidade.

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

Cada usuário da comunidade precisa ter uma conta da comunidade. Os usuários existentes que acessam uma comunidade pela primeira vez precisam aceitar os Termos e Condições. Uma conta é criada depois que os Termos e Condições são aceitos. Novos usuários se inscrevem na comunidade e aceitam os Termos e Condições.

Se os Termos e Condições da comunidade forem atualizados, todos os usuários da comunidade serão solicitados a revisá-los e aceitá-los quando fizerem login na próxima vez.

Procedimento

1. Se você for um novo usuário, navegue até a página inicial da comunidade.

a. Clique em **Inscreva-se/faça login** .
. **Inscreva-se** a tela é aberta.

b. Preencha os campos no **Inscreva-se** formulário.

Formulário de inscrição

Campo	Descrição
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail para o qual enviar a validação de e-mail.
Nome do usuário	Um nome de usuário para sua conta.
Nome	Seu nome.
Sobrenome	Seu sobrenome.
Número de telefone	Seu número de telefone.
Senha	Uma senha para sua conta.
Confirmar Senha	Uma confirmação da sua senha.
Concordo com os Termos e Condições da Comunidade	Uma caixa de seleção para concordar com os Termos e Condições da comunidade.

c. Clique em **Inscreva-se** .
Um e-mail é enviado para o endereço de e-mail inserido.

d. Abra o e-mail e clique no link de validação.

e. Clique em **Clique aqui para fazer login** mensagem.

f. Faça login com seu nome de usuário e senha.
. **Bem-vindo** o pop-up é aberto.

g. Confirme seu fuso horário.

h. Clique em **Perfil de usuário** ou **Preferências de notificação** para editar seu perfil da comunidade ou suas configurações de notificação e assinatura.

2. Se você for um usuário existente, mas estiver visitando a comunidade pela primeira vez, clique em qualquer página da comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Se necessário, mude seu **Nome de exibição** em **Configurando sua conta** pop-up.

b. Marque a caixa de seleção para concordar com os Termos e Condições da comunidade.
. **Bem-vindo** o pop-up é aberto.

c. Confirme seu fuso horário.

d. Clique em **Perfil de usuário** ou **Preferências de notificação** para editar seu perfil da comunidade ou suas configurações de notificação e assinatura.

PESQUISE a comunidade

Insira uma palavra-chave para usar a pesquisa autocompletável na página inicial da Comunidade ou insira uma ou mais palavras para exibir todos os resultados da pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Navegue até a página inicial da comunidade.
2. Pressione a barra de espaço para usar a pesquisa autocompletável e insira uma palavra-chave em **Comunidade de pesquisa** campo.
3. Escolhas das seguintes opções:
   a. Clique em um item de conteúdo, tópico, fórum ou perfil que corresponda à sua pesquisa.
   b. Para inserir sua pergunta, blog ou vídeo se nenhum conteúdo correspondente for exibido, clique em **Pergunte à Comunidade** .
   c. Para exibir todos os resultados da pesquisa, clique em **Exibir todos os resultados** .
4. Como alternativa, insira uma ou mais palavras-chave em **Comunidade de pesquisa** E pressione a tecla Enter.
   Uma lista de resultados de pesquisa correspondentes é exibida.

Refine os resultados da pesquisa

Refine os resultados da pesquisa para restringir o conteúdo exibido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Navegue até a página inicial da comunidade.
2. Insira uma palavra-chave em **Pesquisa** campo.
3. Em **Refinar resultados** escolha uma das seguintes opções.
   - Para filtrar e personalizar os resultados da pesquisa, clique em qualquer opção em **Tipos** . Por exemplo, clique em Perfil para exibir os perfis que correspondem à palavra-chave de pesquisa. Os detalhes do perfil, como nome de exibição, pontos de informação de ludificação e selos, biografia, título do usuário e empresa, são exibidos. Para reverter esta ação, clique em **x** ícone do item correspondente. Para remover todos os filtros, clique em **Limpar tudo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 qualquer item do **Fóruns** , **Tópicos** ou **Autores** campos para filtrar por fórum, subfórum, tópico ou autor. Você pode adicionar vários fóruns, subfóruns, tópicos e autores e clicar em qualquer lugar na tela para exibir os resultados.
- Para filtrar pelo período em que o conteúdo foi publicado, clique em Qualquer **Última atualização** item.
- Clique em **.** ícone de qualquer categoria para recolher a categoria e economizar espaço. Clique em **.** ícone para restaurar uma categoria recolhida.

A página de resultados da pesquisa exibe conteúdo com base nos critérios de filtro.

Classifique os resultados da pesquisa

Classifique os resultados da pesquisa da comunidade para restringir o conteúdo exibido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os resultados da pesquisa são classificados de acordo com **Relevância** por padrão.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial da comunidade.
2. Insira uma palavra-chave em **Pesquisa** campo.
3. Para exibir os resultados mais recentes, clique em **Classificar por: Mais recente** .
   Os resultados são exibidos em ordem decrescente.
4. Para exibir os resultados em ordem crescente, clique em **Mais recente** .

Use um perfil de comunidade

O perfil da comunidade exibe uma visão geral das informações pessoais de um usuário, bem como suas contribuições, rede, realizações, experiência e eventos em que ele está participando. Você pode exibir e editar seu próprio perfil. Você também pode exibir o perfil de outro usuário e executar ações, como segui-lo ou denunciar conteúdo inadequado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

Execute uma ou mais das tarefas a seguir no perfil da comunidade.

Gerencie seu perfil da comunidade

Exiba e edite seu próprio perfil da comunidade, que exibe suas contribuições, rede, conquistas, experiência e eventos dos quais você está participando.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Há duas maneiras de acessar seu perfil da comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na página inicial da Comunidade, execute uma das ações a seguir.
   - Clique em **Comunidade** e, em seguida **Perfil da comunidade** .
   - Clique no seu nome ou na foto do perfil e, em seguida **Perfil** .
2. Exiba as seções no perfil da sua comunidade.

Perfil da comunidade

Seção	Descrição
Cabeçalho do perfil	Uma visão geral das suas informações pessoais. ○ Clique em **Editar perfil** para mudar sua foto de perfil e editar suas informações pessoais. ○ Clique em **Editar perfil** para mudar suas preferências do usuário. Atualize seu fuso horário para exibir quando os eventos estão ocorrendo no fuso horário selecionado. ○ Clique em **...** e, em seguida **Configurações de exibição** para definir suas configurações de exibição e determinar quem pode exibir quais seções do seu perfil. Se o recurso de ludificação estiver habilitado, o cabeçalho do perfil incluirá suas conquistas de ludificação atuais, incluindo: ○ Os três principais selos que você recebeu ○ O número total de pontos que você ganhou ○ O nível atual que você alcançou com base no total de pontos (por exemplo, Entusista ou Campeão)
Guia Conteúdo	Uma visão geral do conteúdo publicado e de rascunho que você criou e do conteúdo marcado como favorito. ○ **Criado** : Conteúdo que você contribuiu. Você pode selecionar o tipo de conteúdo e o fórum e classificar por estado. ○ **Rascunhos** Conteúdo que você contribuiu que está no estado de rascunho. Você pode selecionar o tipo de conteúdo e o fórum. Abra um rascunho para publicá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção	Descrição
	Nota: Você só pode salvar conteúdo em rascunho para blogs e eventos. ○ **Favoritos** Conteúdo marcado como favorito. Você pode selecionar o tipo de conteúdo, o fórum e classificar por recente ou mais antigo. Você também pode remover favoritos.
Guia atividade	As ações mais recentes realizadas por você na comunidade, por exemplo, comentar uma publicação ou fornecer feedback.
Guia Rede	Um registro da sua rede na comunidade. ○ **Seguidores** : Os usuários que estão seguindo você. ○ **Seguindo** : Os usuários que você está seguindo. ○ Clique em **Seguir** para começar a seguir um usuário, que está seguindo você. ○ Aponte para **Seguindo** e clique em **Deixar de seguir** para parar de seguir um usuário.
Guia conquistas	Uma visão geral das suas conquistas de ludificação. ○ **Níveis** : Uma lista dos níveis disponíveis que você pode alcançar, incluindo o valor do ponto inicial, com seu nível atual realçado em azul. ○ **Selos** Uma lista dos selos que você recebeu, bem como os selos disponíveis. Os selos concedidos aparecem na parte superior da lista e os selos disponíveis aparecem abaixo. Você pode filtrar esta lista para exibir os selos concedidos ou todos os selos. ○ **Pontos** : Um histórico dos pontos que você ganhou e das atividades realizadas que ganharam os pontos. Essas informações também incluem o fórum no qual a atividade foi realizada. Esta lista inclui suas últimas 50 atividades. Clique em **Mostrar mais** para exibir páginas adicionais.
Guia Eventos	Uma lista de eventos que você criou, está participando ou de eventos anteriores dos quais participou. Clique em um evento para exibir os detalhes do 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.

Seção	Descrição
Contribuições	O número de suas contribuições de conteúdo e feedback para a comunidade.
Especialista do fórum	Uma exibição de sua experiência no nível do fórum. Você pode ver o seu nível no fórum e o número de pontos que ganhou ao contribuir para esse fórum. Clique no ícone de informações para exibir os intervalos de pontos necessários para atingir cada nível do fórum.
Experiência no tópico	Uma exibição de sua experiência no nível do tópico. Você pode exibir seu nível no tópico e o número de pontos que ganhou ao contribuir para esse tópico. Clique no ícone de informações para exibir os intervalos de pontos necessários para alcançar cada nível de tópico.

Exibir o perfil da comunidade de outro usuário

Exiba o perfil da comunidade de outro usuário para ver suas contribuições, rede, experiência e assim por diante. Você também pode gerenciar sua rede seguindo e deixando de seguir outros usuários da comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user ou sn_communities.admin

Procedimento

1. Clique no nome do usuário ou na foto do perfil da comunidade que você deseja exibir.
2. Exiba as seções do perfil da comunidade do usuário.

Perfil da comunidade

Seção	Descrição
Cabeçalho do perfil	As seções do perfil da comunidade que o usuário tornou visíveis. ○ Para começar a seguir o usuário, clique em **Seguir** . ○ Para denunciar qualquer conteúdo inadequado no perfil da comunidade do usuário, clique em **...** e, em seguida **Perfil de relatório** . ○ . atribuir pontos a um usuário para obter uma contribuição específica para a comunidade como administrador da comunidade, clique em **...** e, em seguida, clique em **Atribuir pontos** . ○ Para ocultar o conteúdo da comunidade até que ele seja corrigido como administrador da comunidade, clique em **Configurações de exibição** Você também

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção	Descrição
	pode clicar em **Usuário de proibição** para proibir um usuário de criar ou editar conteúdo.
Conteúdo	○ **Criado** Conteúdo com o qual o usuário contribuiu. ○ **Em destaque** Conteúdo publicado pelo usuário e que foi apresentado. ○ **Rascunhos** Conteúdo que o usuário contribuiu e que está no estado de rascunho. **Nota:** Somente administradores da comunidade podem exibir o conteúdo de rascunho de outro usuário. ○ **Favoritos** Conteúdo marcado pelo usuário.
Atividade	As ações mais recentes realizadas pelo usuário na comunidade, por exemplo, comentar uma publicação ou fornecer feedback.
Rede	○ **Seguidores** : Os usuários que estão seguindo o perfil da comunidade do usuário. ○ **Seguindo** : Os usuários que o usuário do perfil da comunidade está seguindo. ○ Você pode gerenciar sua própria rede a partir do perfil de outro usuário. Para começar a seguir um usuário, clique em **Seguir** . Para parar de seguir um usuário, aponte para **Seguindo** e clique em **Deixar de seguir** .
Conquistas	Uma visão geral das conquistas de ludificação do usuário. ○ **Níveis** : Uma lista dos níveis disponíveis que o usuário pode atingir, incluindo o valor do ponto inicial, com o nível atual do usuário realçado em azul. ○ **Selos** : Uma lista dos selos que foram concedidos a este usuário. ○ **Pontos** : Um histórico dos pontos que este usuário ganhou e as atividades realizadas que ganharam os pontos. Se o usuário ganhou pontos em um fórum ao qual você não tem acesso, o nome do fórum será substituído por **Fórum privado** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção	Descrição
Eventos	Uma lista de eventos que o usuário criou, está participando ou eventos anteriores dos quais o usuário participou. Clique em um evento para exibir os detalhes do evento e responder.
Especialista do fórum	Uma exibição da experiência do usuário no nível do fórum. Você pode ver o nível deles no fórum e o número de pontos que eles ganharam ao contribuir para esse fórum. Para exibir os intervalos de pontos necessários para atingir cada nível do fórum, clique no ícone de informações.
Experiência no tópico	Uma exibição da experiência do usuário no nível do tópico. Você pode exibir o nível deles no tópico e o número de pontos que eles ganharam ao contribuir para esse tópico. Para exibir os intervalos de pontos necessários para atingir cada nível do fórum, clique no ícone de informações.
Contribuições	As contribuições que o usuário fez para a comunidade.

Siga um usuário da comunidade

Gerencie sua rede seguindo outros usuários da comunidade e rastreando suas atividades na comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há várias maneiras de seguir usuários na comunidade.

Procedimento

1. Na página inicial Comunidades, execute uma das ações a seguir.
   - Clique no nome ou na foto do seu perfil.
   - Clique no nome do seu perfil ou na foto e, em seguida, em **Rede** guia.
   - Clique no nome do perfil ou na foto de outro usuário e, em seguida, em **Rede** guia.
2. Clique em **Seguir** para cada usuário que você deseja seguir.
   O estado muda para **Seguindo** . Seu Feed de atividades é atualizado com a atividade que esses usuários realizaram na comunidade.
3. **Opcional:** Aponte para **Seguindo** e clique em **Deixar de seguir** para parar de seguir um usuário.

Edite a foto do perfil da comunidade e as informações pessoais

Mude sua foto de perfil da comunidade e edite suas informações pessoais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Você só poderá editar seu perfil da comunidade se estiver conectado à comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na página inicial da Comunidade, selecione seu nome ou foto de perfil e selecione **Perfil** .
2. Para mudar sua imagem de perfil, clique em **Carregar imagem** .
   Um carregamento do sistema de arquivos é iniciado. Escolha uma imagem em .png ou .jpg formate e clique **Aberto** .
3. Para mudar qualquer valor de campo, selecione o valor para exibir uma janela pop-up.
4. Na janela pop-up Valor do campo, selecione o valor desejado e clique em **Salvar** .

A tabela a seguir inclui uma descrição dos campos na página Perfil do usuário.

Campos de Perfil de usuário

Campo	Descrição
Empresa	Nome do seu empregador.
Título	Seu cargo.
Departamento	Seu departamento de trabalho.
Local	Seu endereço, cidade e estado.
Biografia	Uma descrição resumida sobre você.
E-mail	Seu endereço de e-mail. **Nota:** Use o endereço de e-mail usado em seu perfil de instância ou os recursos de redefinição de senha não podem ser usados.
Telefone comercial	O número de telefone comercial onde as pessoas podem entrar em contato com você.
Telefone celular	Seu número de telefone celular.
Idioma	Seu idioma preferencial.
Fuso horário	O fuso horário no qual você trabalha ou reside.
Acessibilidade habilitada	Use este botão de alternância para habilitar recursos de acessibilidade.

Tradução automática

Edite as configurações de exibição do perfil da comunidade

Edite suas configurações de exibição para determinar quem pode exibir cada seção de perfil.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user, sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode editar suas próprias configurações de exibição para o perfil da comunidade. Se um administrador de comunidade encontrar conteúdo inadequado em seu perfil, ele poderá editar suas configurações de exibição para ocultar o conteúdo da comunidade até que ele seja corrigido.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na página inicial da comunidade, clique em **Comunidade** e clique em **Perfil da comunidade** .
2. Clique em **...** e, em seguida, clique em **Configurações de exibição** .
3. Abra as listas de seleção e selecione as configurações de exibição para qualquer seção.
4. Escolha o nível de privacidade a ser aplicado.

Níveis de privacidade

Nível de privacidade	Descrição
Todos	Visível para todos os usuários, incluindo usuários não conectados.
Somente eu	Visível para você e para os administradores. Se um administrador encontrar conteúdo inadequado em seu perfil, ele poderá mudar as configurações de exibição para **Só eu** até que o conteúdo seja modificado. Você recebe uma notificação por e-mail detalhando as configurações de exibição que foram modificadas para quais seções. Atualize o conteúdo e ajuste as configurações de exibição de acordo.
Todos após o registro em log no	Visível para todos os usuários que acessam a comunidade após fazer login.
Seguidores	Visível para usuários que estão seguindo seu perfil.

5. Clique em **Salvar Configurações** .

Denunciar um perfil de comunidade

Denunciar um perfil de comunidade para alertar os moderadores da comunidade de que há informações ofensivas ou imprecisas no perfil.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Clique no nome ou na foto do usuário a ser relatado.
2. Clique em **...** e selecione **Perfil de relatório** .
3. Na lista, selecione o motivo pelo qual você está relatando o usuário e adicione **Comentários adicionais** .
4. Clique em **Enviar**.
   - Uma mensagem de confirmação indicando que o relatório de abuso foi recebido e será revisado é exibida.
   - Uma tarefa de moderação é criada e atribuída a um moderador para resolução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assinaturas da comunidade

Usando assinaturas, você pode escolher áreas de interesse específicas. Seu feed de atividades e as notificações são personalizados de acordo com suas assinaturas.

Tipos de assinatura

Tipo de assinatura	Descrição/Recursos
Assinatura	• Ou cancele a assinatura de fóruns, tópicos e conteúdo da comunidade (perguntas, respostas, blogs e vídeos). • Assinatura automática: Sempre que você publica conteúdo, você é automaticamente inscrito no próprio conteúdo. Você também é inscrito automaticamente quando publica uma resposta ou um comentário.
Feed de atividades	Exibe as atividades com base em suas assinaturas com a mais recente na parte superior.
Configurações de notificação	• Gerencie suas assinaturas usando **Configurações de notificação** . • Para cada uma de suas assinaturas, defina notificações por e-mail usando **Preferências de notificação** .

Assinar conteúdo

Assine fóruns, tópicos, perguntas, blogs e vídeos. Você é inscrito automaticamente no conteúdo que cria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Para encontrar o conteúdo de interesse, use o campo de pesquisa ou a navegação para encontrar o conteúdo de interesse, como um fórum, blog de tópico ou vídeo.
2. Na página Conteúdo, clique em **Assinar** .
   - Uma mensagem de confirmação indicando que você assinou o conteúdo com sucesso é exibida na parte superior da tela.
   - Você recebe uma notificação sempre que há uma atualização neste conteúdo, por exemplo, uma resposta a uma pergunta ou um comentário em uma entrada de blog.
   - Você pode exibir atualizações no feed de atividades.
3. **Opcional:** Para remover uma assinatura, retorne ao conteúdo e clique em **Inscrito** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você aponta para esta opção, ela se torna **Assinatura cancelada** .

Você também pode exibir suas notificações e assinaturas e habilitá-las ou desabilitá-las. Para obter detalhes, consulte Definir preferências de notificação.

Tópicos relacionados

Definir preferências de notificação

Assinaturas da comunidade

Definir preferências de notificação

Defina preferências de notificação para receber atualizações por e-mail sobre o conteúdo que você está seguindo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. Comunidades a aplicação separa a noção de assinaturas das notificações. É possível assinar um item e desabilitar notificações. Você também pode desativar todas as notificações.

Procedimento

1. Selecionar **Comunidade** > **Configurações de Notificação** do cabeçalho.
2. Clique em **Notificações e assinaturas** .
3. Escolha sua categoria, como **Fóruns** , **Tópicos** , **Blogs** ou **Vídeos** , para gerenciar suas notificações nessas áreas.
4. Em **E-mail** , alterne qualquer item que deve ou não enviar atualizações.
5. **Opcional:** Para ativar ou desativar todas as notificações, alterne **Todas as notificações** .

Nota:

(Optional) Os módulos de assinatura de atividades não serão exibidos no **Navegações e assinaturas** , quando você habilita o sinalizador disable_notifications.

A API isNotificationDisabled verifica o valor do sinalizador disable_notifications. Esta API também pode ser usada para bloquear notificações de outros módulos de assinatura de atividades.

Solicitar associação a um fórum

Você deve ser um membro registrado da comunidade para solicitar associação a um fórum marcado somente para associação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Execute uma das seguintes ações:
   - Navegar até **Comunidade** > **Página inicial**. Aberto **Navegar nos fóruns da comunidade** e selecione o fórum.
   - Navegar até **Comunidade** > **Todos os fóruns** e selecione o fórum na lista. Se você solicitou a associação anteriormente, o status da sua solicitação será 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.

2. Clique em **Solicitar acesso** .

   Se a aprovação for necessária, **Status** muda para **Solicitado** . Você recebe um e-mail de aprovação ou rejeição. Se aprovado, você será imediatamente inscrito no fórum e. **Status** muda para **Membro privado** .

   Se nenhuma aprovação for necessária, a solicitação será aprovada automaticamente e. **Status** muda para **Membro privado** .

3. **Opcional:** Para cancelar uma solicitação, aponte para **Solicitado** e clique **Cancelar** .

4. **Opcional:** Para sair de um fórum, clique em **...** no fórum e selecione **Sair do Fórum** . **Status** muda para **Solicitar acesso** .

Tópicos relacionados

Tipos de acesso à comunidade

Comunidades funções

Aceite um convite para ingressar em um fórum

Um convite para ingressar em um fórum é enviado como uma mensagem de e-mail. O método que você usa para aceitar um convite depende de você ser um usuário registrado da comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra o convite por e-mail e clique em **Ingressar no Fórum** .
   - Se você for um usuário da comunidade registrado e conectado, o fórum será aberto.
   - Se você for um usuário registrado da comunidade, mas não aceitou os Termos e Condições da comunidade, uma mensagem será exibida para aceitar os Termos e Condições. O fórum é aberto depois que você aceita os termos e condições.

2. Se a página de login for exibida, execute uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Se você é um usuário registrado e não está conectado.	Insira suas credenciais de login para acessar o fórum.
Se você não for um usuário registrado .	**a.** Clique em **Inscreva-se** na página de login. **b.** Insira seu endereço de e-mail, um nome de usuário e uma senha para criar uma conta de comunidade. **c.** O sistema envia um e-mail de verificação. Clique no link de verificação no e-mail para confirmar suas credenciais. **d.** Reabra o convite por e-mail e clique em **Ingressar no Fórum** .

A associação ao fórum é aprovada automaticamente e você está inscrito no fórum. **Status** muda para **Sair do Fórum** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Publique e responda ao conteúdo na comunidade

Publique e responda ao conteúdo na comunidade para obter respostas ou compartilhar informações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

Execute uma ou mais das tarefas a seguir na página inicial da comunidade.

Faça uma pergunta na comunidade

Faça uma pergunta em um fórum para obter uma resposta de outros usuários da comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Você só poderá fazer uma pergunta em um fórum se tiver sido atribuídas as permissões corretas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você fizer uma pergunta, poderá editá-la ou excluí-la. Se você criou a pergunta e a resposta com uma resposta, sua resposta será rotulada **Autor** .

Há três maneiras de fazer perguntas em Comunidades.

Procedimento

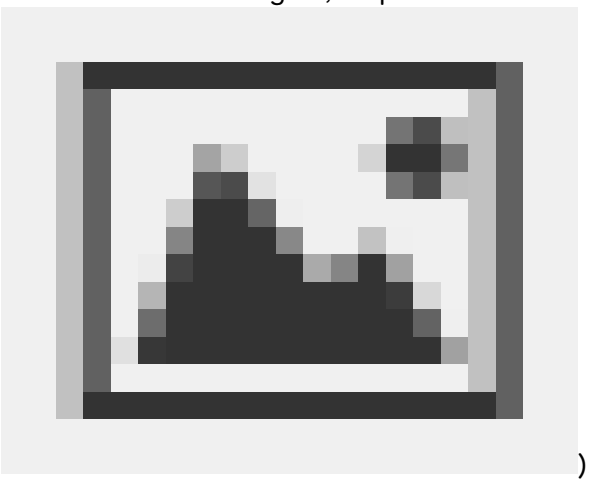
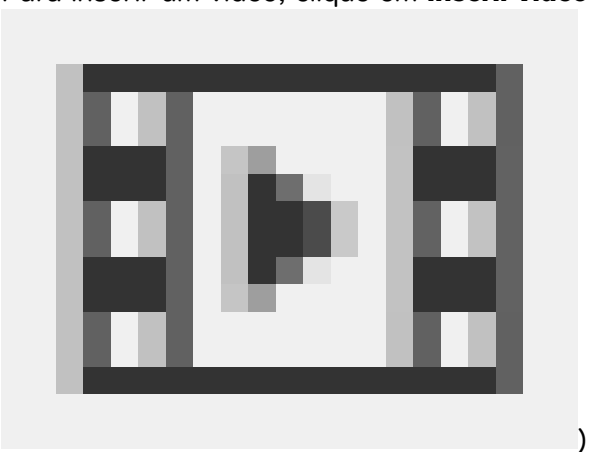
1. Em Comunidades página inicial, execute uma das ações a seguir.
   - Localize o fórum no qual fazer uma pergunta, clique no nome dele e clique em **Tem uma pergunta? Clique aqui para começar a digitar.** A pesquisa autocompletável mostra publicações relacionadas. Clique para abrir uma publicação relacionada em outra página.
   - Localize o fórum para fazer uma pergunta e clique em **Postar** > **Pergunta**.
   - Se você não vir um fórum, clique em **Tem uma pergunta? Clique aqui para começar a digitar.**
2. Clique em **Pergunta** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Fazer uma pergunta

Campo	Descrição
Pergunta	Sua pergunta.
Fórum	Fórum ao qual adicionar a pergunta. **Nota:** Se você criou a pergunta clicando em um fórum na página inicial Comunidades, este fórum será inserido automaticamente 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
Tópico(s) (opcional)	Tópico ao qual adicionar a pergunta. **Nota:** Você pode repetir esta etapa anterior para quantos tópicos quiser. Se você mudar de ideia sobre um tópico específico, clique no correspondente **x** ícone.
Descrição	Conteúdo da pergunta. Para inserir uma imagem, clique em **Inserir imagem** botão (), navegue até .png ou .jpg arquivo e clique em **Aberto**. Para inserir um vídeo, clique em **Inserir vídeo** botão (), insira o URL do vídeo e clique em **Upload**.
Adicionar anexos	Para anexar um arquivo, clique em **Adicionar anexos** e, em seguida, arraste o arquivo para **Anexar documento** ou clique na caixa e navegue até o arquivo. ○ Você pode adicionar até três anexos. ○ Os tipos de arquivo compatíveis são PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP. ○ O tamanho máximo do arquivo é de 2 MB. ○ Os tipos de arquivo compatíveis são listados. ○ Clique no ícone X para excluir um arquivo anexado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Seu administrador do sistema pode ter definido um limite para o número total de anexos permitidos na comunidade. Ao clicar em **Adicionar** seus anexos são adicionados e exibidos na pergunta. Se um usuário anexar um arquivo à sua pergunta, você receberá uma notificação por e-mail. **Nota:** Se a proteção antivírus estiver habilitada, todos os anexos serão verificados automaticamente em busca de vírus quando a pergunta for publicada.

4. Clique em **Publicar**.
   - A pergunta é adicionada e está disponível para os usuários neste fórum. Você é inscrito automaticamente para esta pergunta. Quando há uma resposta, você recebe uma notificação.
   - Os usuários da comunidade inscritos no fórum recebem uma notificação de que o conteúdo foi publicado. Os feeds de atividade e conteúdo são atualizados de acordo.
   - Se você adicionou anexos à sua pergunta e o administrador da comunidade habilitou a proteção antivírus, uma verificação será executada automaticamente em segundo plano.

     Nota:
     - Se a verificação for bem-sucedida, os anexos estarão disponíveis para download.
     - Se a verificação estiver em andamento ou malsucedida, o arquivo não estará disponível para download.
     - Os autores de perguntas e os administradores da comunidade recebem uma notificação de que um anexo está infectado.

   - Clique em **Editar** para remover o arquivo infectado e carregar o anexo novamente. Não é possível adicionar mais anexos até que o arquivo infectado seja removido.
   - Se você for um usuário cujo conteúdo deve ser moderado, o conteúdo não será publicado até que seja aprovado por um moderador da comunidade.

Tópicos relacionados

Desabilitar comentários

Responda a uma pergunta na comunidade

Responder a uma pergunta ou outra resposta.

Antes de Iniciar

Você só poderá responder a uma pergunta ou outra resposta em um fórum ou subfórum se as permissões corretas tiverem sido atribuídas a você.

Função necessária: sn_communities.community_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.

Procedimento

1. Para encontrar a pergunta ou uma resposta para responder, use a pesquisa ou a navegação na página inicial da comunidade.
   Você também pode responder a uma pergunta ou a uma resposta do feed de atividades na página inicial.
2. Clique em **Responder**.
3. Insira sua resposta.
4. **Opcional:** Se necessário, você pode adicionar uma imagem à sua resposta.
   a. Clique no controle Inserir edição de imagem.
   b. Escolha seu .png ou .jpg formate arquivo de imagem.
   c. Clique em **Abrir**.
5. **Opcional:** Se necessário, você pode adicionar um vídeo à sua resposta.
   a. Clique em **Inserir vídeo** botão ( )
   b. Insira o URL do vídeo.
   c. Clique em **Upload** (Carregar).
6. **Opcional:** Você pode adicionar anexos à sua publicação.
   a. Clique em **Adicionar anexos** .
   b. Arraste seu arquivo para **Adicionar anexos** ou clique **Clique para carregar** .
   c. Clique em **Adicionar**.
   Seu anexo é adicionado e exibido em sua publicação. Se um usuário anexar um arquivo ao seu conteúdo, você receberá uma notificação por e-mail.

   Nota:
   - Você pode adicionar até três anexos por publicação.
   - O tamanho máximo de arquivo por anexo é de 2 MB.
   - Seu administrador do sistema pode ter definido um limite para o número total de anexos permitidos na comunidade.
   - Os tipos de arquivo compatíveis são PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP
   - Se a proteção antivírus estiver habilitada, todos os anexos serão verificados automaticamente em busca de vírus quando a resposta for publicada.
7. Clique em **Responder**.
   A resposta é adicionada abaixo da pergunta e de todas as outras respostas. A resposta está disponível para os usuários neste fórum.

   Os usuários da comunidade inscritos no fórum recebem uma notificação de que o conteúdo foi publicado. Os feeds de atividade e conteúdo são atualizados de acordo.

   Nota:
   Se você for um usuário cujo conteúdo deve ser moderado, o conteúdo não será publicado até que seja aprovado por um moderador da comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 adicionou anexos à sua resposta e o administrador da comunidade habilitou a proteção antivírus, uma verificação será executada automaticamente em segundo plano.

- Se a verificação for bem-sucedida, os anexos estarão disponíveis para download.
- Se a verificação estiver em andamento ou malsucedida, o arquivo não estará disponível para download.
- Os autores de resposta e os administradores da comunidade recebem uma notificação de que um anexo está infectado.
- Clique em **Editar** para remover o arquivo infectado e carregar o anexo novamente. Não é possível adicionar mais anexos até que o arquivo infectado seja removido.

8. Clique em **Marcar como Resposta correta** depois de revisar a resposta publicada.

Nota:
O autor da pergunta, o administrador do fórum ou da comunidade e o moderador do fórum ou da comunidade revisam a publicação.

Se uma solução aceita tiver anexos infectados, uma notificação por e-mail será enviada para o autor, administradores e/ou moderadores que devem desmarcar a resposta como a solução aceita. O autor da resposta recebe uma notificação para atualizar a publicação.

Publique um blog na comunidade

Crie uma publicação de blog e publique-a imediatamente, programe para publicar em uma data especificada ou salve-a como rascunho.

Antes de Iniciar

Você só pode publicar um blog em um fórum ou subfórum se tiver sido atribuídas as permissões corretas no fórum primário.

Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode publicar, editar e excluir um blog. Se você comentar no blog que você cria, sua resposta será rotulada como **Autor** .

Procedimento

1. Localize o fórum no qual criar um blog e clique no nome dele.
2. Clique em **Publicar** e clique em **Blog** .
3. No formulário, preencha os campos.

Publique um formulário de blog

Campo	Descrição
Título do blog	Título do seu blog.
Fórum	O fórum ou subfórum ao qual adicionar o blog. **Nota:** Ao criar o blog clicando em um fórum ou subfórum na página inicial da Comunidade, o nome do fórum ou subfórum é exibido automaticamente no campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tópico(s) (opcional)	Tópico ao qual adicionar o blog. **Nota:** Você pode repetir esta etapa para adicionar quantos tópicos quiser. Para excluir um tópico específico, clique no correspondente **x** ícone.
Descrição	Conteúdo do blog. Para inserir uma imagem, clique em **Inserir imagem** botão ( ), navegue até o arquivo .png ou .jpg e clique em **Aberto** . Para inserir um vídeo, clique em **Inserir vídeo** botão ( ), insira o URL do vídeo e clique em **Upload** .
Adicionar anexos	Clique em **Adicionar anexos** e, em seguida, arraste o arquivo para **Anexar documento** caixa. Como alternativa, clique na caixa e navegue até o arquivo. ◦ Você pode adicionar até três anexos com tipos de arquivo compatíveis. ◦ Os tipos de arquivo compatíveis são PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP. ◦ O tamanho máximo do arquivo é de 2 MB. ◦ Clique no ícone X para excluir um arquivo anexado. **Nota:** Seu administrador pode ter definido um limite para o número total de anexos permitidos na comunidade. Clique em **Adicionar**. Se um usuário anexar um arquivo ao seu blog, você receberá uma notificação por e-mail. **Nota:** Se a proteção antivírus estiver habilitada, todos os anexos serão verificados automaticamente em busca de vírus quando o blog for publicado.
Programar publicação	Clique na caixa de seleção para publicar o blog em uma data especificada. Selecione a data, a hora e o fuso horário do blog. O blog programado só ficará visível para o autor e o administrador até que seja publicado. **Nota:** Para um blog que tem fluxo de trabalho de aprovação, o estado do blog muda para "Pronto para publicar" quando é aprovado antes do horário programado. Se um blog for aprovado após o horário programado, o estado mudará para "Publicado".

4. Conclua uma das ações a seguir para salvar seu blog.

Tópicos relacionados

Desabilitar comentários

Publique um vídeo na comunidade

Publique um vídeo em um fórum ou subfórum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_communities.community_user

Você só pode publicar um vídeo em um fórum ou subfórum se tiver sido atribuídas as permissões corretas no fórum primário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode publicar vídeos por conta própria ou adicioná-los a uma pergunta ou blog. Se você for o criador do vídeo ou administrador da comunidade, administrador do fórum, moderador do fórum ou moderador da comunidade, poderá editar os vídeos depois de publicados.

Procedimento

1. Em um fórum, clique em **Postar** > **Vídeo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Publicar um formulário de vídeo

Campo	Descrição
Clique aqui para inserir um vídeo	○ URL do seu vídeo. ○ Clique em **Upload** (Carregar). O vídeo é adicionado à sua publicação. ○ Para editar e substituir o vídeo atual por outro, clique em **Selecione um Vídeo diferente** .
Título do vídeo	Título do vídeo.
Fórum	Somente leitura. O fórum ou subfórum é inserido automaticamente neste campo.
Tópico(s) (opcional)	Tópico ao qual adicionar o vídeo. **Nota:** Você pode repetir esta etapa para quantos tópicos quiser. Se você mudar de ideia sobre um tópico específico, clique no correspondente **x** ícone.
Descrição (opcional)	Descrição do seu vídeo.

3. Clique em **Publicar**.
4. **Opcional:** Se você tiver permissão para editar ou excluir o vídeo, clique em um vídeo e clique no correspondente ••• e, em seguida, clique em **Editar** ou **Excluir** .
   Depois que um vídeo é carregado, outros usuários da comunidade podem comentar sobre ele, dar feedback, assinar o vídeo, marcá-lo como favorito e denunciar qualquer conteúdo inadequado no vídeo.

Tópicos relacionados

Desabilitar comentários

Comente um blog ou um vídeo na comunidade

Comente em um blog ou um vídeo ou comente em outro comentário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 só poderá comentar em um fórum ou subfórum se as permissões corretas tiverem sido atribuídas a você no fórum primário.

Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você criar um comentário, poderá editá-lo ou excluí-lo. Se você criou o blog ou o vídeo e adiciona um comentário, seus comentários serão rotulados **Autor**

.

Procedimento

1. Para encontrar o blog ou a entrada de vídeo para comentar, use o campo de pesquisa ou a navegação.
2. Clique em **Comentário** e insira sua resposta.
3. Você pode adicionar anexos à sua publicação.

   a. Clique em **Adicionar anexos** .

   b. Arraste seu arquivo para **Adicionar anexos** caixa ou **Clique para carregar** .

   c. Clique em **Adicionar**.
   Seu anexo é adicionado e exibido em sua publicação. Se um usuário anexar um arquivo ao seu comentário, você receberá uma notificação por e-mail.

   Nota:

   - Você pode adicionar até três anexos por publicação.
   - O tamanho máximo de arquivo por anexo é de 2 MB.
   - Seu administrador do sistema pode ter definido um limite para o número total de anexos permitidos na comunidade.
   - Os tipos de arquivo compatíveis são PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP.
   - Se o tamanho do anexo for grande ou você tiver uma conexão lenta, um indicador de andamento será exibido.
   - Se a proteção antivírus estiver habilitada, todos os anexos serão verificados automaticamente em busca de vírus quando a resposta for publicada.

4. Clique em **Comentário** .
   O comentário é adicionado abaixo da entrada do blog ou vídeo e quaisquer outros comentários. A resposta está disponível para os usuários neste fórum.

   Os usuários da comunidade inscritos no fórum recebem uma notificação de que o conteúdo foi publicado. Os feeds de atividade e conteúdo são atualizados de acordo.

   Nota:
   Se você for um usuário cujo conteúdo deve ser moderado, o conteúdo não será publicado até que seja aprovado por um moderador da comunidade.

   Se você adicionou anexos ao seu comentário e o administrador da comunidade habilitou a proteção antivírus, uma verificação será executada automaticamente 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.

- Se a verificação for bem-sucedida, os anexos estarão disponíveis para download.
- Se a verificação estiver em andamento ou malsucedida, o arquivo não estará disponível para download.
- Os autores de comentários e os administradores da comunidade recebem uma notificação de que um anexo está infectado.
- Clique em **Editar** para remover o arquivo infectado e carregar o anexo novamente. Não é possível adicionar mais anexos até que o arquivo infectado seja removido.

Publique um documento na comunidade

Se você tiver as permissões apropriadas em um fórum, poderá compartilhar um documento com colegas, especialistas ou outros usuários da comunidade. Você pode associar o documento a quantos tópicos forem necessários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Em um fórum, clique em **Postar** > **Documento** e preencha o formulário:

Formulário de configuração do documento

Título do documento	Insira um título descritivo para o documento.
Fórum	Somente leitura. O fórum ou subfórum atual está selecionado.
Tópicos	Selecione um tópico na lista. Repita para quantos tópicos forem necessários.
Anexar documento	Para anexar um arquivo, arraste-o para **Anexar documento** ou clique na caixa e navegue até o arquivo. ○ Você pode anexar apenas um documento. ○ O tamanho máximo do arquivo é de 5 MB. ○ Os tipos de arquivo compatíveis são PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP. ○ Clique no X para excluir um arquivo anexado. **Nota:** Seu administrador pode ter definido um limite para o número total de anexos permitidos na comunidade. Se a proteção antivírus estiver habilitada, todos os anexos serão verificados automaticamente em busca de vírus quando você clicar em **Publicar** .
Descrição	Insira uma descrição útil para o documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 em **Publicar**.
   - O documento aparece no fórum. O autor de um documento pode editar ou excluir a publicação.
   - Os usuários da comunidade inscritos no fórum recebem uma notificação de que o conteúdo foi publicado. Os feeds de atividade e conteúdo são atualizados de acordo.

Nota:
Se você for um usuário cujo conteúdo deve ser moderado, o conteúdo não será publicado até que seja aprovado por um moderador da comunidade.

Se o administrador da comunidade habilitou a proteção antivírus, uma verificação será executada automaticamente em segundo plano.

Nota:
- Você pode baixar os anexos somente quando a verificação for bem-sucedida.
- O usuário que publicou o documento e os administradores da comunidade recebem uma notificação de que um anexo está infectado.

Tópicos relacionados

Desabilitar comentários

Mencione um usuário na comunidade

Chame a atenção para o seu conteúdo na comunidade mencionando outros usuários da comunidade na publicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode mencionar usuários em perguntas, blogs, eventos, comentários e respostas.

Nota:
O recurso de menções do usuário não está habilitado para tipos de conteúdo de documento ou vídeo.

Você pode mencionar usuários em Comunidades das seguintes maneiras.

Procedimento

1. Na comunidade, execute uma das ações a seguir.
   - Publique conteúdo na comunidade e coloque o cursor no editor de scripts.
   - Clique no conteúdo que você deseja comentar ou responder.
2. Insira o símbolo em seguido pelo nome do usuário.

Nota:
Você pode mencionar vários usuários da comunidade na publicação.

Uma notificação por e-mail é enviada para os usuários da comunidade que você selecionou e seus seguidores. todos os usuários da comunidade que seguem o usuário. O feed de atividades também é atualizado.

Nota:
Os seguidores podem definir suas preferências de notificação para habilitar ou desabilitar notificações de menções 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.

Eventos da comunidade

Crie, gerencie e participe de eventos para incentivar o engajamento em toda a comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.community_user

Procedimento

Execute uma ou mais das tarefas a seguir.

Publique um evento da comunidade

Você pode criar um evento da comunidade no qual outros usuários, colegas ou especialistas da comunidade podem se inscrever e participar.

Antes de Iniciar

Você deve ter permissão para criar eventos (**Gravação de evento e gravação de comentário**) e seja um membro do fórum para criar o evento em. . **Evento** o tipo de conteúdo deve estar ativo no fórum do evento.

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

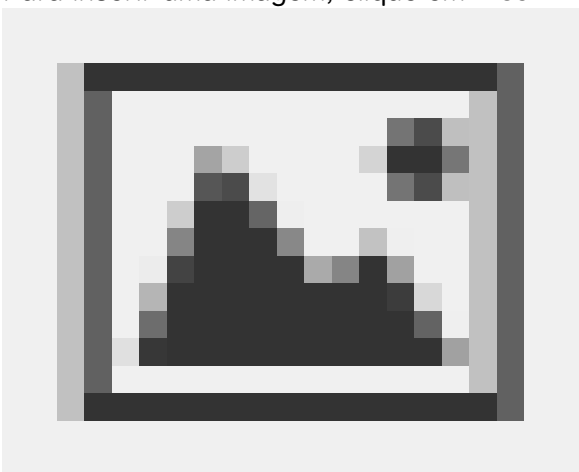
1. Em um fórum, clique em **Postar** > **Evento** e preencha o formulário.

Criar um evento

Campo	Descrição
Título do evento	Um título para o seu evento.
Fórum	Somente leitura. O fórum é inserido automaticamente neste campo.
Tópico(s) opcional(s)	Um tópico ao qual adicionar o evento. **Nota:** Você pode adicionar quantos tópicos forem necessários. Para remover um tópico, clique em **x** .
Definir limite de convidados/ total permitido	Marque a caixa de seleção para especificar o número máximo de convidados que podem participar do **Total permitido** campo. Quando o número de convidados atinge o limite, usuários adicionais são adicionados à lista de espera.
Exiba a lista de convidados para o público	Marque a caixa de seleção para permitir que os membros do fórum exibam a lista de convidados do evento.
Este é um evento on-line	Para um evento on-line, clique na caixa de seleção.
Nome do local	Para um evento on-line, o texto especificado em **Nome do local** aparece como um rótulo com um hiperlink para o especificado **URL da Web** . Por exemplo, insira o texto como "Clique aqui para ingressar na reunião" para facilitar que seus assinantes ingressem na reunião.

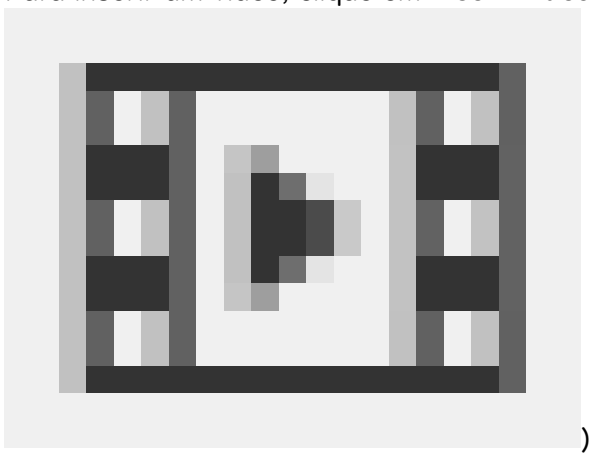
Tradução automática

© 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.

Campo	Descrição
	Para um evento off-line, insira **Nome do local** , **Endereço** , **Cidade** , **Estado** , **CEP** e **País** para mencionar o local.
URL da Web	Insira o URL da Web de um evento on-line para que seus assinantes cliquem e ingressem.
Data e hora	A data e a hora do evento. **Data** deve estar no futuro. **Nota:** Se você mudar **Duração** . **Hora de término** é atualizado automaticamente. Clique em **Mude o fuso horário** para definir o fuso horário do evento. Fuso horário local. O fuso horário muda de acordo com o fuso horário do usuário que está exibindo o evento.
Duração	A duração do evento. **Nota:** Se você mudar **Hora de término** . **Duração** é atualizado automaticamente. Por padrão, a duração é de 30 minutos
Enviar lembretes para convidados um dia antes do evento	Marque a caixa de seleção para enviar um lembrete por e-mail um dia antes do evento para todos os usuários que responderam **Participar** .
Descrição	A descrição do evento. Para inserir uma imagem, clique em **Inserir imagem** botão (), navegue até o arquivo .png ou .jpg e clique em **Aberto** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para inserir um vídeo, clique em **Inserir vídeo** botão (), insira o URL do vídeo e clique em **Upload** .
Adicionar anexos	Clique em **Adicionar anexos** e arraste o arquivo para **Anexar documento** ou clique na caixa e navegue até o arquivo. ○ Você pode adicionar até três anexos. ○ Os tipos de arquivo compatíveis são PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP. ○ O tamanho máximo do arquivo é de 2 MB. ○ Clique no ícone X para excluir um arquivo anexado. **Nota:** Seu administrador do sistema pode ter definido um limite para o número total de anexos permitidos na comunidade. Ao clicar em **Adicionar** seus anexos são adicionados e exibidos no evento . Se um usuário anexar um arquivo ao seu evento, você receberá uma notificação por e-mail.
Programar publicação	Clique na caixa de seleção para publicar um evento em uma data especificada. Selecione a data e a hora do evento. Por padrão, o fuso horário programado é igual ao fuso horário do evento. O evento agendado só ficará visível para o autor e o administrador até que seja publicado. **Nota:** Para um evento que tem fluxo de trabalho de aprovação, o estado do evento muda para "Pronto para publicar" quando é aprovado antes do horário programado. Se um evento for aprovado após o horário programado, o estado mudará para "Publicado". Não é possível programar um evento publicado.

2. Execute uma das seguintes ações:

Tópicos relacionados

Edite um evento

Desabilitar comentários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Edite um evento

Edite os detalhes de eventos passados e futuros. Ao editar um evento passado, você pode anexar um documento ou compartilhar o link de gravação da reunião com os assinantes do evento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user, sn_communities.moderation_admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_moderator ou sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. PESQUISE um evento que você deseja modificar.
2. Clique no ícone Mais opções (⋯) e clique em **Editar** .
3. No formulário, edite os campos conforme necessário.

Atualizar formulário de evento

Campo	Descrição	O assinante recebe uma notificação por e-mail
Título do evento	Título de eventos passados e futuros.	Sim
Fórum	Nome do fórum no qual o evento é publicado. Você não pode modificar o fórum.	N/D
Tópico(s)	Tópicos associados ao evento. Adicione ou modifique tópicos conforme necessário. Para remover um tópico, clique em **x** .	Não
Definir limite de convidados	Opção para aumentar o limite de convidados para confirmar os participantes na lista de espera de um evento futuro. Não é possível modificar o limite de convidados de um evento passado.	Sim - para um participante confirmado
Exibir lista de usuários para convidados	Opção para habilitar ou desabilitar a exibição da lista de convidados de um evento futuro para membros do fórum.	Não
Este é um evento on-line	Opção para mudar o tipo de evento para on-line ou off-line para um evento futuro. Não é possível mudar um evento passado.	Sim
Nome do local	Nome do local para eventos passados e futuros. ○ Para um evento on-line, o texto especificado em **Nome do local** O campo aparece como um rótulo com um hiperlink para o	Sim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 assinante recebe uma notificação por e-mail
	URL da Web especificado. Por exemplo, para compartilhar o link de gravação da reunião de um evento passado, altere o texto para Baixe a gravação da reunião . ○ Para um evento off-line, altere **Nome do local** , **Endereço** , **Cidade** , **Estado** , **CEP** e **País** campos para mencionar o local.	
URL da Web	URL da Web para eventos passados e futuros. ○ Para um evento passado, insira o URL da Web da gravação da reunião para compartilhar o link com seus assinantes. ○ Para um evento futuro, mude o URL da Web se houver uma mudança nos detalhes do sistema.	Sim
Data e hora	Data e hora de um evento. Você pode mudar a data e a hora para uma data futura para eventos passados e futuros. Quando você muda a data de um evento passado para uma data futura, o evento passado se torna um evento futuro. Você pode editar todos os outros detalhes conforme aplicável para um evento futuro. Clique em **Mude o fuso horário** para definir o fuso horário do evento. O padrão é o fuso horário local. O fuso horário muda de acordo com o fuso horário do usuário que está exibindo o evento. **Nota:** Se você mudar **Duração** . **Hora de término** o campo é atualizado automaticamente.	Sim
Duração	Duração do evento.	Sim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 assinante recebe uma notificação por e-mail
	Nota: Se você mudar **Hora de término** . **Duração** é atualizado automaticamente. Por padrão, a duração é **30 minutos** .	
Enviar lembretes para convidados um dia antes do evento	Opção para enviar um lembrete por e-mail um dia antes do evento para todos os usuários que responderam **Participar** . Esta caixa de seleção aparece somente para eventos futuros e não para eventos passados.	Não
Descrição	Descrição de eventos passados e futuros. Você pode inserir uma imagem ou um vídeo conforme necessário.	Sim
Adicionar anexos	Anexos de eventos passados e futuros. Edite um anexo, se necessário.	Sim
Programar publicação	Opção para publicar um evento. Esta caixa de seleção aparece somente para um evento agendado e não para um evento publicado. ○ Para reprogramar, altere a data e a hora programadas conforme necessário. Por padrão, o fuso horário programado é igual ao fuso horário do evento. Marcar esta caixa de seleção publica um evento diretamente na data e hora programadas. ○ Para excluir a programação, desmarque a caixa de seleção.	Não

4. Execute uma das seguintes ações:

Tópicos relacionados

Publique um evento da comunidade

Desabilitar comentários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 e participe de um evento da comunidade

Você pode exibir detalhes de eventos publicados e executar tarefas como responder ao evento ou adicioná-lo ao calendário.

Antes de Iniciar

Você deve ser um membro registrado da comunidade e ter permissão para ler eventos (**Leitura de evento e gravação de comentário**) para poder responder a eventos.

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Na página inicial da comunidade, execute uma das ações a seguir.
   - Navegue até a Lista de conteúdo.
   - Navegue até o Feed de atividades.
   - Navegue até um fórum ou tópico.
   - Navegue até o perfil da comunidade de outro usuário e clique em **Eventos** guia.
   - Clique **Comunidade** > **Eventos**.
2. Clique em um evento.
   A página de detalhes do evento exibe as seguintes informações.

Detalhes do evento da comunidade

Cabeçalho do evento	◦ Exiba o nome do evento, quem o criou e quando. ◦ Se o organizador do evento optar por exibir a lista de convidados para o público, você poderá exibir quantos usuários da comunidade responderam **Participando** ou **Talvez** e clique nos números para ver os nomes. ◦ Se a lista de convidados for privada, você poderá exibir quantos usuários da comunidade responderam **Participando** ou **Talvez** , mas você não pode ver os nomes. ◦ Exiba o número de vagas ainda disponíveis no evento ou sua posição na lista de espera. ◦ . Se o evento estiver ocorrendo no mesmo fuso horário que você definiu em suas preferências do usuário, o. **Fuso horário do evento** é exibido. ◦ Se o evento estiver ocorrendo em um fuso horário diferente do que você definiu em suas preferências do usuário, ambos **Fuso horário do evento** e. **Seu fuso horário** são exibidos.
Visão geral do evento	◦ Quando e onde o evento está ocorrendo. ◦ Descrição do evento. ◦ Tópicos associados ao evento. ◦ Comentários sobre o evento. ◦ Número de vezes que o evento foi exibido.
Eventos futuros	Próximos cinco eventos futuros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos Anteriores Populares	Principais cinco eventos anteriores mais populares e o número de usuários da comunidade que estavam interessados no evento. Os usuários da comunidade interessados incluem usuários que participaram ou ficaram na lista de espera do evento.

3. **Opcional:** Clique em **Participando** , **Talvez** ou **Recusado** para exibir ou pesquisar a lista de convidados e suas respostas.
4. **Opcional:** Clique em **Assinar** para assinar o evento e receber notificações quando o evento for atualizado. Se sua resposta for **Participando** ou **Talvez** , você assinou automaticamente o evento.
5. **Opcional:** Clique em **Responder** para indicar se você está participando ou talvez participando do evento, para recusar ou para adicionar a si mesmo à lista de espera.
   - Você também pode responder a um evento diretamente no Feed de atividades.
   - Se o evento estiver cheio, uma mensagem informando que você pode ingressar na lista de espera será exibida. . **Participar** a opção substitui **Lista de espera** . Se você estiver na lista de espera, sua posição na lista de espera será exibida. Quando uma posição se torna disponível no evento, você move para cima na lista.

   Dependendo da sua seleção, o status muda para qualquer um **Participando** , **Talvez** , **Recusado** ou **Na lista de espera** . Você pode atualizar sua resposta conforme necessário.
   - Se um criador de evento ou administrador da comunidade excluir um evento e você respondeu **Sim** , **Lista de espera** ou **Talvez** , você recebe uma notificação por e-mail com base em suas preferências de notificação.
   - Se um evento for atualizado e você respondeu **Sim** , **Lista de espera** ou **Talvez** , você recebe uma notificação por e-mail com base em suas preferências de notificação.
6. **Opcional:** Clique em **...** para executar uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Adicionar ao calendário	Baixa um arquivo .ics que você pode adicionar ao calendário. O arquivo inclui o título e a descrição do evento, o local do evento, as datas de início e término, a hora do evento e todos os anexos. Se os convidados optarem por não compartilhar detalhes, as informações não serão exibidas no arquivo.
Marcador	O evento aparece na sua lista de favoritos na página do seu perfil. Clique em **Remover marcador** para excluir um marcador.
Denunciar conteúdo	Clique em **Conteúdo do relatório** para denunciar conteúdo inadequado no evento.

Exiba a página principal de eventos da comunidade

A página principal Eventos fornece uma visão geral de todos os eventos aos quais você tem acesso na comunidade. Você pode filtrar eventos, exibir seu status do evento, ver quantos outros usuários da comunidade estão participando de um evento e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Os usuários da comunidade devem ter permissão para exibir eventos (**Leitura de 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Eventos**.
   A página principal Eventos exibe uma lista de todos os eventos aos quais você tem acesso e uma lista dos cinco eventos anteriores mais populares.
2. Filtre a lista de eventos que você criou ou de acordo com o status de participação, por fórum e por data.
   A lista exibe as seguintes informações.
   - O criador do evento, a última atualização e o local.
   - Seu status, se você já respondeu ao evento.
   - O número de usuários da comunidade que estão interessados no evento. Os usuários da comunidade interessados incluem usuários que estão participando ou que estiveram na lista de espera do evento.
   - O número de usuários da comunidade que visualizaram o evento.
3. Clique em um evento para executar tarefas relacionadas ao evento.

Gerencie um evento da comunidade

Exiba informações adicionais de resposta sobre o evento, edite ou exclua eventos e baixe uma lista de convidados.

Antes de Iniciar

Você deve ser um membro registrado da comunidade e ter permissão para ler eventos (**Leitura de evento e gravação de comentário**) para poder responder a eventos.

Função necessária: sn_communities.community_user quem criou o evento ou sn_communities.admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode acessar eventos publicados de vários lugares na comunidade.

Procedimento

1. Na página inicial da comunidade, execute uma das ações a seguir.
   - Navegue até a Lista de conteúdo.
   - Navegue até o Feed de atividades.
   - Navegue até um fórum ou tópico.
   - Navegue até o perfil da comunidade de outro usuário e clique em **Eventos** guia.
   - Clique **Comunidade** > **Eventos**.
2. Clique em um evento.
   A página de detalhes do evento exibe as seguintes informações.

Detalhes do evento da comunidade

Cabeçalho do evento	◦ Exiba o nome do evento, quem o criou e quando. ◦ Exiba quantos usuários da comunidade estão participando ou talvez participando. ◦ Exiba quantos usuários da comunidade recusaram o evento. ◦ Exiba o número de vagas ainda disponíveis no evento ou sua posição na lista de espera.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do evento	◦ Quando e onde o evento está ocorrendo. ◦ A descrição do evento. ◦ Os tópicos associados ao evento. ◦ Comentários sobre o evento. ◦ O número de vezes que o evento foi exibido.
Eventos futuros	Mostra os próximos cinco eventos futuros.
Eventos Anteriores Populares	Mostra os cinco principais eventos anteriores mais populares e o número de usuários da comunidade que estavam interessados no evento. Os usuários da comunidade interessados incluem usuários que participaram ou ficaram na lista de espera do evento.

3. **Opcional:** Clique em **...** ícone.
4. Você tem as seguintes opções.

Opção	Descrição
Editar	Clique em **Editar**. . **Atualizar evento** a página é aberta. Uma notificação por e-mail é enviada para todos os usuários da comunidade que responderam **Sim** , **Talvez** ou **Lista de espera** .
Excluir	Clique em **Excluir**. Uma mensagem de aviso será exibida perguntando se você tem certeza de que deseja excluir o evento. Uma notificação por e-mail é enviada para todos os usuários da comunidade que responderam **Sim** , **Talvez** ou **Lista de espera** .
Adicionar ao calendário	Um .ics o arquivo é baixado e você pode adicionar ao calendário. O arquivo inclui o título e a descrição do evento, o local do evento, as datas de início e término, a hora do evento e todos os anexos. Se os convidados optarem por não compartilhar seus detalhes, as informações não serão exibidas no download do arquivo.
Marcador	O evento aparece na sua lista de favoritos na página do seu perfil. Se você já marcou o evento como favorito, clique em **Remover marcador** .
Denunciar conteúdo	Como administrador da comunidade, clique em **Conteúdo do relatório** para denunciar conteúdo inadequado no evento.
Baixar Lista de Convidados	Download de um .csv arquivo da lista de convidados. Exiba o arquivo para ver a lista de usuários da comunidade que participam do evento, seu status de RSVP e endereço de e-mail.

Marcar conteúdo da comunidade

Você pode marcar suas perguntas, blogs, vídeos, documentos e eventos favoritos. Não é possível marcar conteúdo no estado de rascunho ou respostas ou comentários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_communities.community_user

Procedimento

1. Clique no conteúdo a ser favorito.
2. Clique em **...** e selecione **Marcador** .
   O conteúdo marcado é adicionado ao **Favoritos** no perfil da sua comunidade.
3. Para exibir seus favoritos, execute uma das ações a seguir.
   - Navegue até o perfil da sua comunidade e clique em **Conteúdo** > **Favoritos**.
   - Clique no seu nome ou na foto do perfil e clique em **Meus favoritos** .
4. Você pode pesquisar marcadores e, se necessário, selecionar um marcador e clicar em **Remover marcador** .

Forneça feedback sobre o conteúdo da comunidade

Forneça feedback sobre o conteúdo que você achar útil.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Há quatro tipos compatíveis de feedback de conteúdo: Comentário, voto favorável, útil e marcar como resposta correta. Você pode inserir feedback diretamente no Feed de atividades na página inicial da Comunidade ou navegar até o conteúdo sobre o qual deseja fornecer feedback.

Feedback de conteúdo

Feedback de conteúdo	Descrição
Comentário	Comente em blogs e vídeos. Você também pode comentar um comentário. A contagem de comentários é exibida.
Votar a favor	**Voto a favor** perguntas. A contagem de votos a favor é exibida.
Útil	Marque respostas, blogs, comentários e vídeos como **Útil** . A contagem de marcas úteis é exibida.
Marcar como Resposta Correta	Se você for um administrador de comunidade ou fórum, um moderador de comunidade ou fórum ou o autor da pergunta, você pode marcar uma resposta como **Marcar como Resposta correta** . Há apenas uma resposta correta para cada pergunta. Mais tarde, se você marcar uma resposta diferente como correta, a resposta atual perderá esse status.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na página inicial da Comunidade, execute uma das ações a seguir.
   - Clique em um fórum e clique no conteúdo, por exemplo, um blog ou uma pergunta.
   - Use a pesquisa e clique no conteúdo.
   - Navegue até o conteúdo na página inicial **Feed de atividades** e forneça seu feedback diretamente aqui.
2. Insira seu feedback.
   O feedback a seguir é exibido.

Tipos de feedback incluídos no conteúdo da comunidade

Página inicial da comunidade > **Feed de atividades**	Feedback sobre qualquer conteúdo no qual os usuários estão inscritos.
Página inicial da comunidade > **Lista de conteúdo**	Feedback inserido por outros usuários.
Sua **Perfil de comunidade** > **Atividade** guia.	Feedback inserido por você.

Nota:
O feed de atividades da página inicial não é atualizado automaticamente. Se ocorrerem atualizações durante a exibição do feed de atividades, um **Novas atualizações disponíveis** a mensagem é exibida. Você pode clicar em e exibir todas as novas atualizações. Se você estiver no meio de fazer um comentário e clicar **Novas atualizações disponíveis** uma mensagem de aviso será exibida perguntando se você deseja continuar.

Denunciar conteúdo inadequado da comunidade

Denunciar conteúdo para alertar os moderadores da comunidade de que o conteúdo é inadequado ou spam.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Use o campo de pesquisa ou a navegação para encontrar o conteúdo a ser relatado.
2. Clique em **...** e, em seguida, clique em **Conteúdo do relatório** .
3. Na lista, selecione o motivo pelo qual você está relatando o conteúdo na lista e adicione **Comentários adicionais** .
4. Clique em **Enviar**.
   Uma tarefa de moderação é criada e atribuída a um moderador para resolução. Dependendo das configurações de moderação criadas para sua comunidade, o conteúdo pode ficar oculto até que um moderador o revise.

Adicionar conteúdo em destaque em uma comunidade

Adicione ou edite conteúdo em destaque em uma comunidade para aparecer na seção Conteúdo em destaque na página inicial da comunidade, na página inicial do fórum ou em ambos.

Antes de Iniciar
Defina as seguintes propriedades 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.

Propriedades de conteúdo em destaque

Nome da propriedade	Descrição
sn_communities.default_featured_days	Número padrão de dias para o conteúdo ser apresentado. A data de término é calculada a partir da data em que o conteúdo é apresentado.
sn_communities.max_featured_limit	Quantidade máxima de conteúdo em destaque no fórum ou no nível global.
sn_communities.featured_global_notify_user	Envie notificações para usuários da comunidade quando o conteúdo for apresentado na página inicial da comunidade. Esta propriedade está inativa por padrão. **Nota:** As notificações são sempre enviadas para administradores e moderadores da comunidade.

Para enviar notificações por e-mail quando o conteúdo em destaque expirar, defina o trabalho programado Expirar conteúdo em destaque como **Ativo** .

Função necessária: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin ou sn_communities.forum_moderator

Procedimento

1. Navegue até a página inicial da comunidade.
2. Clique no conteúdo que você deseja destacar.

   Nota:
   Os tipos de conteúdo de pergunta e resposta não estão habilitados para recurso por padrão. Para habilitar os tipos de conteúdo de pergunta ou resposta para recurso, navegue até **Comunidade** > **Administração** > **Tipos de conteúdo**. Clique no tipo de conteúdo que você deseja habilitar e selecione **Permitir recurso** caixa de seleção. Da mesma forma, você também pode desabilitar os tipos de conteúdo para recurso.

3. Clique em **...** e. **Marcar como em destaque** .
4. Na janela pop-up Conteúdo do recurso, selecione se o conteúdo será apresentado na página inicial da comunidade ou em um fórum específico.
   Uma notificação de que o conteúdo foi apresentado é enviada ao autor do conteúdo, aos usuários da comunidade que comentaram na publicação e aos usuários da comunidade que estão inscritos na publicação. Se o conteúdo em destaque expirou ou foi removido da lista de conteúdo em destaque por outro usuário, os administradores da comunidade e do fórum serão notificados.

E-mail para um usuário da comunidade

Envie uma mensagem privada para um usuário da comunidade diretamente da comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin ou sn_communities.forum_moderator

Um cliente de e-mail deve ser configurado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usos para mensagens privadas podem incluir avisar um usuário sobre o uso de uma palavra proibida, dar boas-vindas a um novo usuário ou informar os usuários sobre conteúdo colocado incorretamente em um fórum. Você pode enviar mensagens privadas a um usuário de qualquer conteúdo da comunidade, um comentário, a Classificação ou a página Perfil da comunidade.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial da comunidade.
2. Aponte para o nome de usuário da comunidade.
3. Clique em **Usuário do e-mail** .

Nota:
O e-mail é aberto em seu cliente de e-mail local.

Exiba uma lista de perguntas e crie um caso

Para exibir perguntas que podem ser convertidas em casos, o portal da comunidade fornece uma página com uma lista de perguntas criadas por contatos ou consumidores.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_communities.admin ou proxy_case_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta página exibe perguntas dos fóruns aos quais o usuário tem acesso.

Procedimento

1. No portal da comunidade, selecione **Comunidade** > **Perguntas ao caso** para abrir a lista de perguntas. Esta lista inclui perguntas que foram publicadas por um contato ou consumidor e para as quais um caso ainda não foi criado.
2. Use os filtros nesta página para filtrar a lista de perguntas:
   - Exiba perguntas de todos os fóruns ou do fórum selecionado
   - Exibir perguntas publicadas no intervalo de tempo selecionado: 7, 15 ou 30 dias
   - Classifique pelas perguntas mais recentes ou por perguntas mais antigas
   - Classifique pelo status da pergunta: Tudo, Resolvido, Não resolvido ou Não respondido
3. Para criar um caso a partir de uma das perguntas na lista, selecione uma pergunta para abrir a página Pergunta.
4. Selecione o ícone de estouro (**...**) e selecione **Criar caso** Para abrir um formulário Criar caso.
   . **Criar caso** a ação estará disponível se um caso ainda não tiver sido criado a partir de uma pergunta. Quando um caso é criado, esta ação não fica mais disponível.

   Nota:
   . **Criar caso** a opção está disponível para a pergunta publicada por um usuário externo.

   As informações da pergunta são mapeadas para os campos no caso.
5. Insira informações adicionais nos campos do formulário Criar caso.
   Por exemplo, adicionar **Descrição** para o caso.
6. Se necessário, anexe um arquivo ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Enviar**.
   Você retornará à página Conteúdo da pergunta. O número do caso aparece no cabeçalho da pergunta depois que o caso é criado. O autor da pergunta, o agente de atendimento ao cliente ou agente de atendimento ao consumidor ou qualquer usuário com a função proxy_case_creator pode ver o número do caso.

   O contato ou consumidor que publicou a pergunta também pode exibir o caso navegando até **Meus casos** No Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor.

Ludificação

Incentive os usuários a participar e contribuir com conteúdo da comunidade fornecendo incentivos na forma de pontos, níveis de realização e distintivos.

Use a estrutura de ludificação para:

- Configure valores de ponto associados a atividades específicas do usuário.
- Defina níveis de conquista com base nos pontos ganhos.
- Crie e atribua selos para reconhecer usuários.

Os administradores da comunidade podem:

- Criar regras e configurar pontos que os usuários recebem para atividades na comunidade.
- Criar rastreamentos separar logicamente os pontos atribuídos nas comunidades em diferentes áreas.
- Criar níveis na comunidade em que os usuários podem obter experiência ou reputação e configurar intervalos de nível em cada definição de nível.
- Criar selos para conceder aos usuários diferentes conquistas.

Os usuários da comunidade podem:

- Realizar atividades e acumular pontos.
- Atinja níveis com base no total de pontos.
- Exiba tabelas de classificação para encontrar especialistas da comunidade em fóruns ou tópicos específicos.
- Ver sua própria posição dentro da comunidade.
- Veja as conquistas de ludificação em seus perfis de usuário.

Componentes de ludificação

O recurso de ludificação inclui vários componentes, como regras, níveis e trilhas, que permitem que os usuários ganhem pontos e selos para atividades da comunidade.

Regras

As regras de ludificação permitem configurar pontos que os usuários recebem para atividades na comunidade.

A ludificação inclui várias regras predefinidas. O administrador de ludificação pode usar essas regras, modificá-las conforme necessário ou criar novas regras. Essas regras predefinidas incluem:

- Comentário marcado como útil: 5 pontos
- Documento marcado como útil: 5 pontos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Vídeo marcado como útil: 5 pontos
- Blog marcado como útil: 5 pontos
- Resposta marcada como útil: 20 pontos
- Documento marcado: 20 pontos
- Blog marcado: 20 pontos
- Vídeo marcado: 20 pontos
- Resposta marcada como correta para uma pergunta: 40 pontos

Quando um usuário executa uma atividade que tem uma regra de ludificação, o perfil de usuário identificado na regra recebe pontos. Os pontos recebidos por meio de uma regra de ludificação podem ser configurados para acumular para:

- Pontos gerais em toda a comunidade
- Pontos em fóruns associados à atividade
- Pontos em tópicos associados à atividade
- Pontos em uma faixa
- Pontos atribuídos para uma combinação de fóruns, tópicos e trilhas

Se os usuários reverterem atividades anteriores, os pontos associados a essas atividades serão removidos. Por exemplo, se uma regra tiver sido definida e um usuário criar um blog, ele receberá pontos. Os pontos são deduzidos quando o blog é excluído. Se uma regra não tiver sido definida e um usuário criar um blog, nenhum ponto será concedido. Se o usuário removê-lo depois que uma regra for definida, os pontos serão deduzidos, mesmo que nenhum tenha sido concedido em primeiro lugar.

Tópicos relacionados

Crie uma regra de ludificação

Rastreamentos

As trilhas fornecem uma maneira de separar logicamente os pontos atribuídos nas comunidades em diferentes áreas.

A ludificação inclui duas faixas pré-configuradas:

- Experiência da comunidade
- Participação da comunidade

Embora a aplicação esteja configurada para acumular pontos por faixas, a ludificação não exibe faixas no portal da comunidade.

Tópicos relacionados

Crie uma faixa de ludificação

E intervalos de nível

Os pontos acumulados pelos usuários da comunidade podem ajudá-los a alcançar diferentes níveis de reputação.

O sistema é pré-configurado com níveis em que os usuários da comunidade podem ganhar pontos e obter experiência ou reputação:

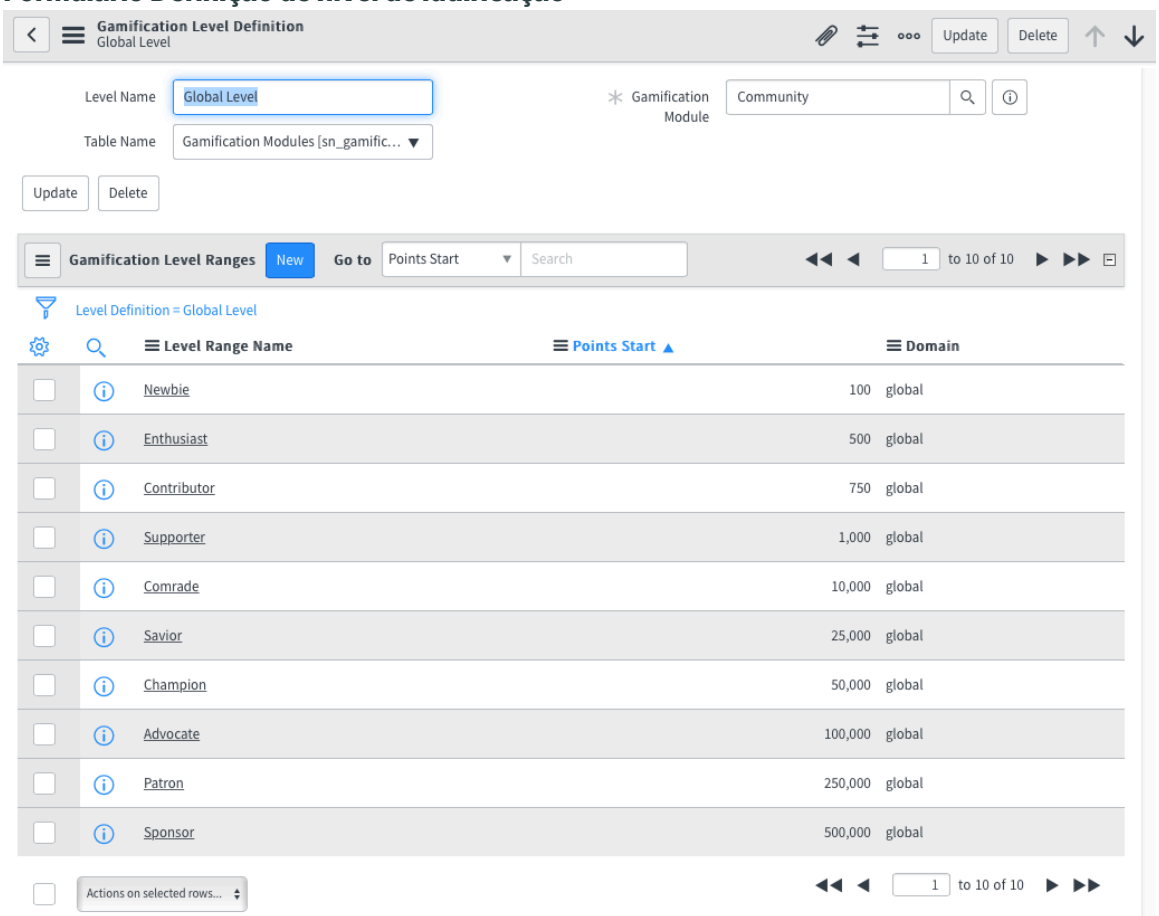
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Global: Pontos gerais acumulados em toda a comunidade
- Fórum: Pontos acumulados em fóruns associados à atividade
- Tópico: Pontos acumulados em tópicos associados à atividade

Os administradores de ludificação podem configurar intervalos de nível em cada nível. Esses intervalos de nível progridem de um valor de ponto inicial para um valor mais alto (os intervalos de pontos não se sobrepõem) e têm nomes exclusivos e configuráveis. Por exemplo, no nível Global, um usuário que ganhou de 100 a 499 pontos é um novato, enquanto um usuário que ganhou de 500 a 999 pontos é um entusiasta.

Formulário Definição de nível de ludificação



No portal da comunidade, os usuários podem ver os nomes dos intervalos de nível e os totais de pontos no componentes da interface do usuário de ludificação .

- Na página do placar de líderes e nos widgets do placar de líderes
- Na parte superior do perfil de um usuário, abaixo do nome de usuário e do título
- Na página de perfil do usuário na guia conquistas
- Nas páginas de conteúdo

Tópicos relacionados

Gerenciar níveis de ludificação

Gerencie intervalos de nível de ludificação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartões de identificação

Os usuários podem ganhar selos por conquistas ou áreas de especialização na comunidade. Os moderadores de ludificação atribuem selos manualmente aos usuários.

A ludificação inclui vários selos predefinidos. Cada selo inclui:

- Um nome
- Um ícone
- Uma breve descrição

Os administradores e moderadores de ludificação podem conceder selos aos usuários da comunidade e também remover selos. Um selo pode ser concedido a um usuário uma vez. Se um selo for removido de um usuário, ele poderá ser concedido a esse usuário novamente.

Os selos ganhos ficam visíveis no portal da comunidade no componentes da interface do usuário de ludificação . Os usuários da comunidade podem ver os selos ganhos e os selos disponíveis em sua própria página de perfil de usuário na guia conquistas.

Tópicos relacionados

Crie um selo de ludificação

Pontos

Os usuários ganham pontos de ludificação realizando atividades na comunidade.

Os usuários podem ganhar pontos em uma comunidade, fórum ou tópico. À medida que os usuários acumulam pontos, eles atingem intervalos de nível. Os totais de pontos aparecem nas tabelas de classificação e nos perfis de usuário, no cabeçalho do perfil e na guia Desempenho. Depois que os pontos são concedidos a um usuário, uma entrada aparece na parte superior da lista de pontos e o total de pontos do usuário é atualizado.

A lista de pontos tem uma opção de instância de widget para **Mostrar pontos do fórum privado** .

- Quando definido como verdadeiro, o registro de ponto exibido no perfil do usuário não mostrará o nome do fórum se o usuário que executa a ação não tiver acesso ao fórum. Exibe "Fórum privado" no lugar do nome do fórum.
- Quando definido como falso, o registro de ponto não é exibido no perfil do usuário.

A lista de pontos também tem opções de instância de widget para **Tamanho da página** , que determina o número de resultados exibidos na lista. Se houver mais resultados do que o número especificado nesta opção, um botão para mostrar resultados adicionais será exibido na parte inferior da página Pontos.

Componentes da interface do usuário de ludificação

As informações de ludificação aparecem nos placares de líderes, na página de perfil do usuário e nas páginas de conteúdo.

Página de tabela de classificação

A página de tabela de classificação exibe os principais colaboradores na comunidade, em um fórum ou em um tópico.

Os usuários aparecem na tabela de classificação com base no número de pontos ganhos e são classificados em ordem decrescente. Você pode filtrar a tabela de classificação

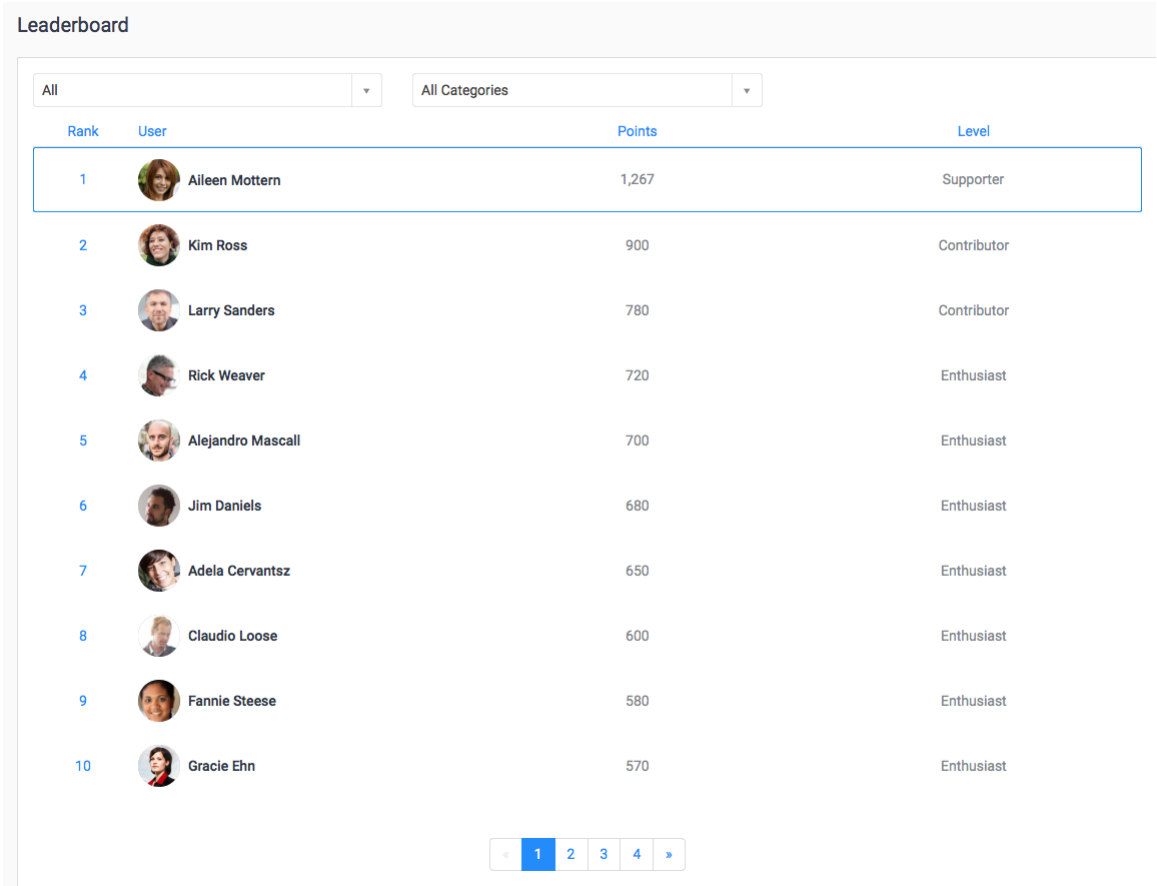
Tradução automática

© 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.

para exibir informações do mês atual ou de todos os tempos e por um fórum ou tópico específico.

Para exibir a tabela de classificação, navegue até **Comunidade** > **Placar**. Você também pode clicar em **Mostrar tabela de classificação** no widget de tabela de classificação. Ao navegar até a tabela de classificação a partir de um widget de tabela de classificação em uma página principal de fórum/tópico, a tabela de classificação mostra os principais ganhadores de pontos para esse fórum/tópico.

Leaderboard da comunidade



Para cada usuário, a tabela de classificação exibe:

- Classificação: Mostra a classificação dependendo dos filtros selecionados (tempo, fórum ou tópico)
- Nome
- Foto do perfil (se disponível) ou iniciais
- Nível atual: Mostra o nível global, de fórum ou de tópico, dependendo do filtro selecionado

Por padrão, o placar exibe 10 usuários por página. Os usuários podem usar os controles de paginação para exibir páginas adicionais. Apontar para um nome de usuário na tabela de classificação exibe uma janela pop-up com mais informações sobre o usuário.

Widgets de tabela de classificação

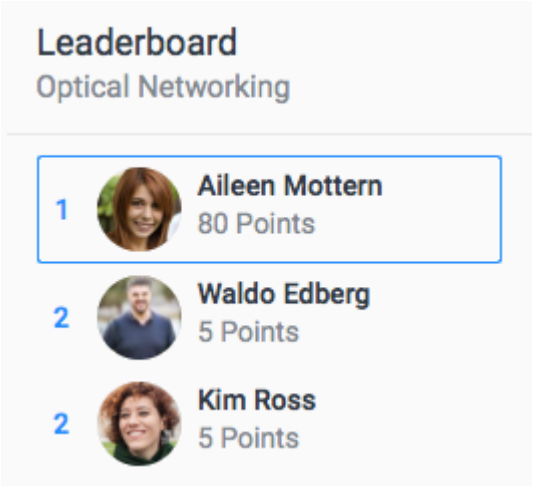
Os widgets do placar aparecem na página inicial da Comunidade e nas páginas principais do fórum e do tópico. Esses widgets exibem os usuários com os totais de pontos mais altos na comunidade, fórum ou tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 widget de tabela de classificação mostra os cinco principais usuários. Se houver mais de cinco usuários que ganharam pontos na comunidade, fórum ou tópico, **Mostrar tabela de classificação** aparece na parte inferior. Clique neste botão para exibir todos os usuários no página de tabela de classificação .

Widget de placar do fórum da comunidade



Para fóruns e tópicos, o cabeçalho do widget da tabela de classificação exibe o nome do fórum ou do tópico. Ao navegar até a página de tabela de classificação de um fórum/tópico, a tabela de classificação mostra os principais ganhadores de pontos para esse fórum/tópico.

Os administradores do sistema podem definir as configurações do widget de tabela de classificação:

- O número de usuários exibidos no widget (o padrão é 5, o máximo é 10)
- O período de tempo (geral ou mês atual)
- O tipo de tabela de classificação (comunidade, fórum ou tópico)
- Âncora para um fórum ou tópico específico (não recomendado)

Página de perfil do usuário

A página de perfil do usuário exibe informações de ludificação que mostram a experiência do usuário.

As informações de ludificação são mostradas em três seções da página de perfil do usuário:

- Na área do cabeçalho
- Na guia conquistas
- No fórum e widgets de experiência do tópico

Área do cabeçalho do perfil do usuário

Quando o recurso de ludificação está habilitado, a área do cabeçalho do perfil do usuário inclui as conquistas de ludificação atuais do usuário. Essas informações aparecem logo abaixo do nome de usuário e do título:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 três principais selos que foram concedidos ao usuário. Apontar para um selo exibe o nome do selo.
- O número total de pontos ganhos pelo usuário.
- O nível global atual atingido.

Guia conquistas

Os usuários podem exibir detalhes sobre níveis de ludificação, selos e pontos na página de perfil do usuário na guia conquistas.

Campo e descrição da guia Realização

Níveis	Uma lista dos níveis disponíveis para o usuário, com o nível atual realçado. Esta guia inclui um link para a página Comunidade **Como ganhar pontos** .
Cartões de identificação	Uma lista de selos ganhos e disponíveis para o usuário. Os selos ganhos aparecem na parte superior da lista. Os selos ganhos são classificados pelos ganhos mais recentemente. Os selos disponíveis aparecem abaixo dos selos ganhos. Os usuários podem filtrar esta lista para exibir todos os selos ou selos ganhos. Ao exibir o perfil de outro usuário, somente os selos ganhos são exibidos e classificados pelos ganhos mais recentemente.
Pontos	Um histórico dos pontos ganhos e das atividades realizadas pelo usuário. Esta lista inclui as últimas 10 atividades. Clique em **Mostrar mais** para exibir páginas adicionais. Os moderadores de ludificação podem conceder e remover pontos para os usuários da comunidade. Esta guia inclui um link para a página Comunidade **Como ganhar pontos** .

Widgets de experiência de fórum e tópico

O fórum e os widgets de experiência do tópico na página de perfil do usuário fornecem uma representação visual das principais áreas de especialização do usuário.

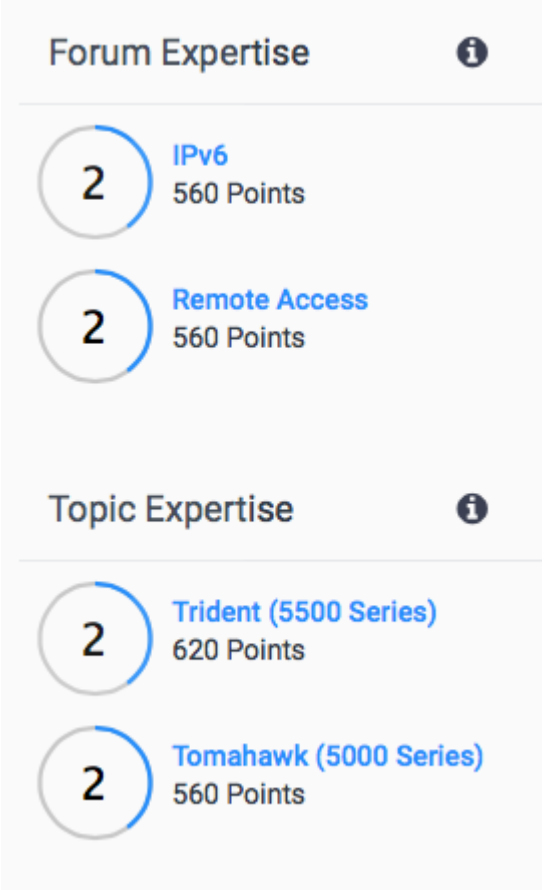
O número dentro do círculo e o realce azul ao redor do círculo representam o número de níveis concluídos. Por exemplo, 2 de 5. O número abaixo do círculo indica o número total de pontos que o usuário ganhou no fórum ou tópico. O widget exibe até cinco itens e o administrador do sistema pode configurar o widget para mostrar até um número máximo de 10 itens.

Clicar no ícone de informações exibe os níveis de fórum ou tópico e os intervalos de pontos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets de experiência de fórum e tópico



Páginas de conteúdo da comunidade

O nível de ludificação e os selos do usuário são exibidos nas páginas de conteúdo, para que outros usuários da comunidade possam exibir a reputação do colaborador de conteúdo.

Apontar para um nome de usuário em páginas de conteúdo, como perguntas, blogs e vídeos, exibe uma janela pop-up com informações de ludificação, incluindo selos ganhos, total de pontos e nome do nível. Essas informações estão disponíveis para o autor ou um usuário que respondeu ou comentou esse conteúdo.

O administrador da comunidade pode mudar o nível exibido para mostrar o nível global ou o nível do fórum. Esta exibição pode ser controlada pelo sn_communities.content.show_luification_level propriedade.

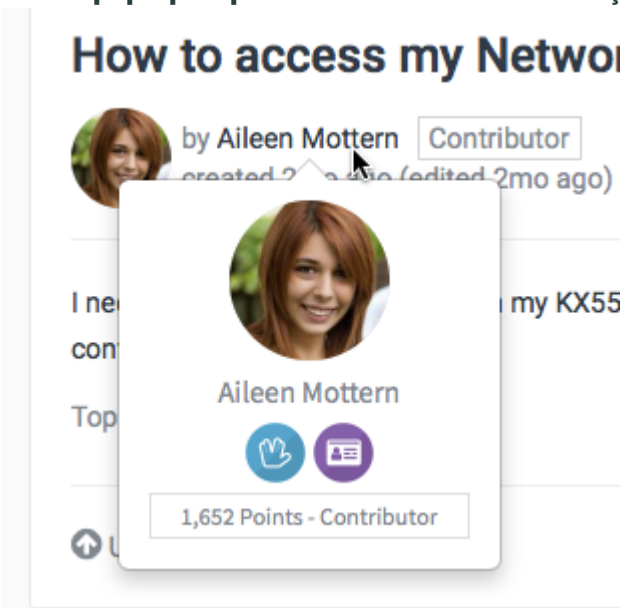
Dependendo das informações disponíveis, pode haver três versões diferentes para o pop-up:

- Foto e nome do perfil
- Foto do perfil e nome com pontos globais
- Foto e nome do perfil com pontos globais e crachás

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Janela pop-up do perfil do usuário com informações de ludificação



Notificações de ludificação

Os usuários da comunidade recebem notificações sobre atribuições de crachá e níveis obtidos por meio do feed de atividades.

Isso inclui os níveis globais, de fórum e de tópico alcançados. Um usuário, ou qualquer um de seus seguidores, é notificado por meio de uma atualização do feed de atividades nos seguintes cenários:

- Quando um usuário avança um nível (global, fórum ou tópico)
- Quando um usuário ganha um selo

Como ganhar pontos

Para ser transparente para seus usuários sobre as regras de ludificação, você pode compartilhar os pontos recebidos por atividades da comunidade.

Navegar até **Comunidade** > **Como obter pontos** para obter uma descrição das atividades que os usuários podem executar para ganhar pontos. Esta página tem links para a página de perfil do usuário. Se as regras de ludificação forem modificadas, esta página mostrará as informações atualizadas.

Ludificação moderada

Monitore os pontos ganhos pelos usuários e conceda pontos e selos aos usuários com base em sua participação na comunidade.

Conceda ou remova pontos para um usuário da comunidade

Conceda pontos a um usuário para reconhecer suas contribuições para a comunidade. Remova pontos de um usuário se você observar que ele está enganando o sistema de ludificação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_luification.moderator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 página inicial da Comunidade.
2. Ir para **Comunidade** > **Placar**.
3. Clique no nome do usuário na tabela de classificação para abrir o perfil do usuário.
4. Clique no ícone de estouro de perfil (**...**) e selecione **Atribuir pontos** .
5. Na janela pop-up Atribuir pontos, insira o número de **Pontos** . **Motivo** para conceder os pontos e selecione um **Rastrear** .
   a. Para atribuir pontos, os pontos inseridos devem ser um valor positivo, como 100.
   b. Para remover pontos, os pontos inseridos devem ser um valor negativo, como 100.
   O número máximo de pontos que podem ser concedidos ou removidos de uma vez é 1000.
6. Clique em **Atribuir pontos** .
   Uma entrada para a atividade de atribuição de pontos é exibida na parte superior da lista de pontos e o total de pontos do usuário é atualizado.

Conceda um selo a um usuário

Conceda selos de ludificação para os usuários da comunidade a fim de reconhecer suas atividades na comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_luification.moderator, sn_luification.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um selo pode ser concedido a um usuário apenas uma vez. Se um selo for removido de um usuário, ele poderá ser concedido a esse usuário novamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Dados de Ludificação** > **Cartões de Identificação de Perfil**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione um **Selo** Na lista Badges de ludificação.
4. Em **Perfil dinâmico** , adicione o nome do usuário.
5. Clique em **Enviar**.
   O selo é atribuído ao usuário e aparece no portal da comunidade.

Remover um selo de um usuário

Remova um selo de ludificação de um usuário da comunidade se ele não for mais relevante para esse usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_luification.moderator, sn_luification.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Dados de Ludificação** > **Cartões de Identificação de Perfil**.
2. Selecione **Ativo** campo para o usuário desejado e o selo.
3. Mude **Ativo** campo como falso.
4. Clique em **Atualizar**.
   O selo é removido para esse usuário e não está mais visível no portal da comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referências da comunidade

Testes de início rápido para Comunidades

Valide isso Comunidades ainda funciona depois de fazer 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 Comunidades exigem a ativação do plug-in Customer Comunidades (com.sn_customer_communities) e do plug-in Comunidades de dados de demonstração (com.sn_communities_demo).

Comunidades: pacote de testes da comunidade

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Publicar pergunta e validar feed	Verifique se uma pergunta foi publicada na comunidade e valide se ela aparece no feed de conteúdo.	Madrid
Publicar vídeo	Verifique se um vídeo foi publicado na comunidade.	Madrid
Aprovação de associação ao fórum	Verifique se uma solicitação de associação a um fórum foi aprovada.	Madrid
Rejeição de associação ao fórum	Verifique se uma solicitação de associação a um fórum foi rejeitada.	Madrid
Aprovar uma tarefa de moderação	Verifique se uma tarefa de moderação foi aprovada.	Madrid
Rejeitar uma tarefa de moderação	Verifique se uma tarefa de moderação foi rejeitada.	Madrid
Assinatura de tópico e validação de feed de atividades	Verifique se um tópico foi assinado e se as atividades do tópico aparecem no feed de atividades.	New York
Aprovar a tarefa de fluxo de trabalho de aprovação do conteúdo em questão	Verifique o fluxo de trabalho de aprovação de conteúdo de uma pergunta.	New York
Assinatura automática de perguntas e validação de feed de atividades	Verifique se o autor assinou automaticamente a pergunta e se as atividades da pergunta aparecem no feed de atividades.	New York
Seguir um usuário	Verifique se um usuário da comunidade pode seguir outro usuário da comunidade.	New York
Rejeitar a tarefa de fluxo de trabalho de aprovação do conteúdo em questão	Verifique o fluxo de trabalho de aprovação de uma pergunta quando o conteúdo é rejeitado.	New York
Ludificação na publicação de vídeo	Verifique os pontos de ludificação obtidos ao publicar um vídeo.	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.

Comunidades: pacote de testes da comunidade

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Assinatura de fórum e validação de feed de atividades	Verifique se um fórum foi assinado e se as atividades do fórum aparecem no feed de atividades.	New York
Assinatura de perguntas e validação de feed de atividades	Verifique se uma pergunta foi assinada e se as atividades da pergunta aparecem no feed de atividades.	New York
Publicar um vídeo com a opção "Desativar comentário"	Verifique se um vídeo foi publicado com a opção *Desativar comentários* selecionada.	Orlando
Marcar um vídeo como Em destaque	Verifique se um vídeo está marcado como em destaque pelo administrador da comunidade no fórum e na página inicial da comunidade.	Orlando

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Propriedades instaladas com o Comunidades

Os administradores da comunidade podem usar propriedades para configurar Comunidades comportamento.

As propriedades a seguir estão disponíveis para configuração adicional. Para listar as propriedades, insira sys_properties.list no navegador de filtros e pesquise a propriedade a ser configurada.

Nota:
Você também pode exibir **Propriedades da comunidade** e. **Propriedades do Fórum** no navegador de aplicações. Esses módulos contêm uma lista das propriedades usadas com mais frequência que você pode configurar para sua comunidade.

Propriedades Comunidades

Propriedade	Descrição
sn_communities.adminNoReplyEmail	Endereço de e-mail para notificações relacionadas à comunidade. de uma atividade é enviada, este endereço de e-mail é exibido. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: communityadmin@servicenow.com
sn_communities.additional_search_sources	Lista de fontes de pesquisa adicionais a serem incluídas para exib 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.

Propriedades Comunidades

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: "community-fóruns, community-topics perfis"
sn_communities.scheduling.allow_authors	Permita ou restrinja os autores a programar o conteúdo. Se definic os administradores poderão programar o conteúdo. • Tipo: booliano • Valor padrão: sim
sn_communities.attachments.max_allowed_size	Tamanho máximo de arquivo de um anexo na comunidade. Ele fu superior para a propriedade do sistema "sn_communities.attachme • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 5 MB
sn_communities.attachments.document.max_allowed_size	Tamanho máximo de arquivo de um documento de comunidade. Ele funciona como tampa superior para a propriedade do sistema "sn_communities.attachments.document.max_size". • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 25 MB
sn_communities.blog_count	Número de blogs que um usuário pode publicar por dia. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20
sn_communities.content.meta_description	Ao gerar dados de SEO para uma entidade, o número obtidos da coluna meta_description do registro para g marcador de SEO do <description> para o registro. Normalmente, o <description> marcador de SEO do SI entidade de comunidade é a combinação de "nome do "metadescrição" do registro real no seguinte formato: - <sub string of configured length of the actual descri • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100
sn_communities.content.views.count.limit	Número de exibições de páginas de conteúdo permitidas por sessã tempo especificada por sn_communities.content.views.time.limit. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 50

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Comunidades

Propriedade	Descrição
sn_communities.content.views.time.limit	Duração, em segundos, durante a qual um número específico de e O número de exibições permitidas durante esse tempo é definido sn_communities.content.views.count.limit. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3600
sn_communities.disable_terms_conditions_role	Lista separada por vírgulas de funções que ignoram os termos e c de nome de perfil.
sn_communities.edit_content_explicit_role	Lista separada por vírgulas de funções com permissão para editar não para criar conteúdo. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: n_communities.community_moderator sn_communities.moderation_admin, sn_communities
sn_communities.enable_session_cache	Habilita ou desabilita o cache de sessão. Verdadeiro: As permissões de todos os usuários não a comunidade são armazenadas como parte da sessão. para determinar o acesso aos vários fóruns e conteúd Enquanto o usuário estiver ativo nessa sessão específ mudanças nas permissões da comunidade não terão e usuário faça logout. Falso: As permissões de qualquer usuário não adminis comunidade não são armazenadas como parte da ses • Tipo: booliano • Valor padrão: falso **Nota:** Definir esta propriedade do sistema como verdadeira aument carregamento geral ao acessar o fórum pela primeira vez em
sn_communities.enable_topics	Habilita ou desabilita tópicos em uma comunidade. Se a propriedade estiver definida como falsa e a ludifi habilitada, as informações do tópico não serão exibida placar. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro
sn_communities.enable_user_mentions	Habilita ou desabilita a funcionalidade de menções do usuário no Comunidades.
sn_communities.glide.script.block.client.globals	Defina o valor como verdadeiro para reativar a maioria das APIs em uma aplicação com escopo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Comunidades

Propriedade	Descrição
	• Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.implicit_access_mapping	Atribua acesso implicitamente aos usuários com base nas permiss exemplo: • Se um usuário receber acesso forum_admin, ele poc gravar e moderar automaticamente o fórum. • Se um usuário receber direitos de moderação de fó gravar e moderar o fórum para todos os tipos de co • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: "forum_admin": ["forum_read", "forum_write", "forum "forum_admin", "content_write"], "forum_moderator" "forum_write", "forum_moderator", "content_write"], ["content_read", "content_write"]]
sn_communities.instance_base_url	URL simples para sua instância ser usada em notifica redirecionar os usuários para as páginas da comunida somente se quiser que o URL seja diferente do nome • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum
sn_communities.is_content_write_allowed_for_guest_user	Determina se o acesso content_write é permitido para ou convidado. Falso: O acesso content_write não foi concedido a um convidado. Verdadeiro: O acesso content_write é concedido a um convidado. • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.knowledge_base_id	Todas as perguntas criadas em Comunidades inseridos nesta base • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: A4c9fb2e6703220071b89a6617415
sn_communities.logging.destination	Local das mensagens de log.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Comunidades

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: db
sn_communities.log.verbosity	Detalhamento do log da Pesquisa de código para a co valor conforme necessário. • 0: Mostra informações que podem ser úteis ao depu como os valores de consultas executadas. Ele inclui e mensagens de erro. • 1: Mostrar mensagens de andamento conforme a ap de código pesquisa resultados. Também mostra avis erro. • 2: Mostrar aviso que indica possíveis mudanças ines comportamento. • 3: Mostra somente erros críticos que podem impedi pesquisa. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: 1
sn_communities.logging.verbosidade	Categoria para gravar mensagens de log: Depuração (0), Informaç Erro (3). • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: 1
sn_communities.max_topic_limit	Número máximo de tópicos que podem ser associados a qualquer valor desta propriedade não deve ser definido como maior que cin • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5
sn_communities.minimum_activity	Número mínimo de atividades necessárias para tornar o feed de at preferencial. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5
sn_communities.portal_default_config	Configuração padrão do portal da comunidade. Usado em widgets comunidade. É um valor JSON.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Comunidades

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • "Valor padrão: ""contentTypeId":"5a2fcaa0dbd26600b1f78eaf9619 question-circle","internalName":"question","contenta
sn_communities.public_forum_user	*sys_id* do usuário do fórum público. Usado para calcu acesso a fóruns. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 88ef2155931322005b963511e57ffb
sn_communities.registered_forum_user	*sys_id* do usuário do fórum registrado. Este valor é u permissões de acesso a fóruns. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 5dce996993232200dd773511e57ffb
sn_communities.video_count	Número de vídeos que um usuário pode postar por dia. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20
sn_communities.default_permission_for_forum_memberships	Define a permissão padrão para associações de fórum. Especifiqu determinar qual permissão é usada como padrão. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Ff73e9893223200a822351 e57ffb0
sn_communities.forumListBatchSize	Número padrão de fóruns a serem mostrados na página de lista de comunidade. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 12
sn_communities.topicListBatchSize	Número padrão de tópicos a serem mostrados na página de lista d comunidade. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 12
sn_communities.disableForumInvitesForExternalEmails	Determina se os convites de fórum da página do fórum podem ser externos. **Nota:** Não altere este valor manualmente porque ele pode afetar a f convite por e-mail do fórum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Comunidades

Propriedade	Descrição
	• Tipo: booliano • Valor padrão: verdadeiro
sn_communities.attachments.document.max_size	Tamanho máximo do arquivo de anexo em MB. (1 MB - 1024 KB • cadeia de caracteres • Valor padrão: 5
sn_communities.attachments.file_extensions	Extensões de arquivo compatíveis com anexos da comunidade. • Tipo: cadeia de caracteres • VALOR PADRÃO: PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DO PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP
sn_communities.attachments.max_attachment_count	Número máximo de anexos que podem ser anexados ao conteúdo • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 3
sn_communities.attachments.max_file_size	Tamanho máximo do arquivo de anexo em MB. O tamanho máxi • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 2
sn_communities.attachments.max_invalid_attempts	Número máximo de tentativas inválidas que um usuário pode faze anexo. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 3
sn_communities.attachments.max_total_size	Tamanho total máximo (em GB) dos anexos. (1 GB - 1024 MB) • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 500
sn_communities.attachments.total_size	Tamanho total (em KB) dos anexos na comunidade até a data. (1 1024 MB) • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 3680,04
sn_communities.attachments.user.day_limit	Número máximo de anexos que podem ser anexados ao conteúdo usuário por 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.

Propriedades Comunidades

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 20
sn_communities.days_to_keep_search_logs	Define o número de dias para manter o log de pesquisa em uma in • Tipo: inteiro • Valor padrão: 180
sn_communities.minimum_characters_to_search	Número de caracteres antes de um mecanismo de pesquisa começ comunidade. Este número deve ser maior ou igual a 3. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3
sn_communities.search.blog.enable_acl	Define como as permissões são avaliadas para o conteúdo do tipo Verdadeiro: A permissão é avaliada para esse tipo de específicos. Falso: A permissão é avaliada no nível de fórum e con • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.search.discussion.enable_acl	Define como as permissões são avaliadas para o conteúdo do tipo Verdadeiro: A permissão é avaliada para esse tipo de específicos. Falso: A permissão é avaliada no nível de fórum e con • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.search.document.enable_acl	Define como as permissões são avaliadas para o conteúdo do tipo Verdadeiro: A permissão é avaliada para esse tipo de específicos. Falso: A permissão é avaliada no nível de fórum e con • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.search.event.enable_acl	Define como as permissões são avaliadas para o conteúdo do tipo Verdadeiro: A permissão é avaliada para esse tipo de 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.

Propriedades Comunidades

Propriedade	Descrição
	Falso: A permissão é avaliada no nível de fórum e con • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.search.video.enable_acl	Define como as permissões são avaliadas para o conteúdo do tipo Verdadeiro: A permissão é avaliada para esse tipo de específicos. Falso: A permissão é avaliada no nível de fórum e con • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.user.document_count	Número de documentos que um usuário pode publicar por dia. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20
sn_communities.video_count	Número de vídeos que um usuário pode postar por dia. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20
sn_communities.view_log_sources	Cadeia de caracteres JSON que fornece um mapeamento da origem para um tipo de origem estática. Esta cadeia de caracteres estática exibição na tabela Log de exibição [sn_communities_view_log]. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: "SearchResult": "Search_result", "contentFeed": "Co "activityFeed": "Activity_feed"
sn_communities.knowledge.enable_harving	Permite a coleta de conhecimento de comunidades. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: verdadeiro

Propriedades de assinatura de atividade

Propriedade	Descrição
com.snc.actsub.activities.api.fetch.limit	Número de atividades no feed 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.

Propriedades de assinatura de atividade

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 10
com.snc.actsub.activity.rate.count.limit	Número de atividades que podem ser criadas em um determinado intervalo de tempo. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100
com.snc.actsub.activity.rate.time.limit	Duração, em segundos, durante a qual as atividades podem ser criadas. As atividades não são mais criadas após o limite. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3600
com.snc.actsub.activity.stream.user.limit	Insira o limite no número de atividades armazenadas para um usuário no feed de atividades. As atividades mais antigas são excluídas quando o limite é atingido. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 2000
com.snc.actsub.core.disable_plug-in	Habilitar (verdadeiro) ou desabilitar (falso) a funcionalidade do plug-in. • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.disabled	Habilite o modelo de extração para o feed de atividades para que os fanouts de atividade sejam desabilitados e não enviados para os fluxos de usuários inativos. • Tipo: booliano • Valor padrão: falso **Nota:** Quando desabilitado, execute o trabalho agendado Gerenciar fanouts de atividades para que as mudanças tenham efeito imediato.
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.duration	A duração após a qual os fanouts serão desabilitados para fluxos de usuários inativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 assinatura de atividade

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 30
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.streams	Insira nomes de fluxo separados por vírgulas que podem ser considerados inativos quando não acessados por uma determinada duração. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Padrão
com.snc.actsub.activity.enable_fanout_config	Habilite a propriedade a ser acionada **Fanouts de atividades** com base na configuração em **Tipo de atividade** . Confirme se eles estão configurados corretamente e habilite o sinalizador. • Tipo: booliano • Valor padrão: falso **Nota:** Para zboot, esta propriedade está habilitada por padrão. Você deve criar esta propriedade para cenários de upgrade.

Propriedades de registro de usuário externo

Propriedade	Descrição
sn_ext_usr_reg.allowed_email_domains	Lista separada por vírgulas de domínios de e-mail que podem ser usados para registro. Por padrão, o valor está vazio, indicando que todos os domínios de e-mail são permitidos. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum
sn_ext_usr_reg.captchaEnabled	Habilita o reCAPTCHA do Google na página de registro automático. • Tipo: booliano • Valor padrão: verdadeiro
sn_ext_usr_reg.eur_user_role	Adiciona uma função quando um registro sys_user é criado por meio de registro automático.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 registro de usuário externo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: sn_communities.community_user
sn_ext_usr_reg.Reg_link_expiration_days	Número de dias em que o link de registro permanece ativo. Links mais antigos do que o número de dias especificado são desativados e não podem ser usados para concluir o processo de registro. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3
sn_ext_usr_reg.request_count	Número máximo de vezes que um link de registro pode ser solicitado. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3
sn_ext_usr_reg.Temp_user_record_purge_days	Número de dias em que um registro de registro é mantido na tabela Solicitação de registro de usuário [user_registration_request]. Registros mais antigos do que o número especificado de dias são excluídos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30

Propriedades de ludificação

Propriedade	Descrição
sn_communities.enable_luification	Habilita ou desabilita o recurso de ludificação para a comunidade e controla a aparência de widgets relacionados à ludificação no portal da Comunidade. Quando definido como falso, nenhum componente de ludificação é exibido. Os totais de pontos do usuário e as atribuições de crachá não são afetados. • Tipo: booliano • Valor padrão: verdadeiro
sn_communities.content.show_luification_level	Controla o nível de ludificação exibido ao lado do nome do usuário da Comunidade nas páginas 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.

Propriedades de ludificação

Propriedade	Descrição

	• Tipo: lista de seleção
	• Opções:
	  ○ **nenhum** : Não exibe o nível do usuário
	  ○ **sn_luification_modules** Mostrar o nível do usuário na Comunidade
	  ○ **sn_communities_forum** Mostrar o nível do usuário do fórum ao qual o conteúdo pertence
	• Valor padrão: sn_luification_modules

sn_luification.days_to_keep_activity_records	Número de dias para manter os registros de atividade de ludificação no banco de dados. Registros criados ou atualizados antes do número especificado de dias são limpos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 180
sn_luification.enable_debug_logs	Habilita os logs de depuração para o recurso de ludificação. • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_luification.levels_limit	Número máximo de níveis que podem ser definidos para o recurso de ludificação. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10

Perguntas para propriedades do caso

Propriedade	Descrição
sn.communities.enable_csm_case_creation_from_question	Esta propriedade fornece acesso à opção "Criar caso" no widget Pergunta da comunidade e à opção "Pergunta para caso" no menu de lista de cabeçalho da comunidade. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: 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.

Propriedades de Perguntas e Respostas sociais

sn_kb_social_qa.max_answers_per_user_daily	Insira o número máximo de vezes que um usuário pode publicar respostas às perguntas de Perguntas e Respostas sociais por dia. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500 • Local: propriedades do sistema
Número máximo de comentários de Perguntas e Respostas sociais que podem ser publicados por usuário por dia. sn_kb_social_qa.max_comments_per_user_daily	Insira o número máximo de vezes que um usuário pode publicar comentários nas perguntas ou respostas de Perguntas e respostas sociais por dia. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500 • Local: propriedades do sistema
Número máximo de perguntas de Perguntas e Respostas sociais que podem ser publicadas por usuário por dia. sn_kb_social_qa.max_questions_per_user_daily	Insira o número máximo de vezes que um usuário pode publicar perguntas de Perguntas e Respostas sociais por dia. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500 • Local: propriedades do sistema

Comunidades funções

Certifique-se de que os usuários possam executar todas as ações necessárias atribuindo funções.

Funções

Função	Descrição	Acesso por
Administrador da comunidade [sn_communities.admin]	Administrar e gerenciar todas as seções da comunidade.	IU da plataforma
Moderador da comunidade [sn_communities.community_moderator]	Conteúdo moderado associado à comunidade.	IU da plataforma
Administrador do fórum [sn_communities.forum_admin]	Administrar e gerenciar tipos de conteúdo de permissões do fórum e tópicos associados ao fórum.	IU da plataforma
Moderador do fórum [sn_communities.forum_moderator]	Modere conteúdo em fóruns especificados.	IU da plataforma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Função	Descrição	Acesso por
Administrador de moderação [sn_communities.moderation_admin]	Administrar configurações de moderação e moderar conteúdo associado a fóruns.	IU da plataforma
Administrador de ludificação [sn_luification.admin]	Administrar configurações de ludificação e configurar regras de ludificação. Contém a função sn_luification.moderator.	IU da plataforma
Moderador de ludificação [sn_luification.moderator]	Revise e edite os pontos de ludificação ganhos pelos usuários da comunidade.	IU da plataforma
Usuário de comunidade [sn_communities.community_user]	Qualquer usuário que se inscreveu e aceitou os Termos e Condições da comunidade. Seu acesso aos fóruns depende das permissões configuradas para cada fórum específico.	Portal de Comunidades
Coletor de conhecimento [sn_communities.knowledge_harvester]	Um usuário da comunidade que pode coletar artigos de conhecimento de uma comunidade. Os administradores da comunidade e os moderadores da comunidade herdam esta função por padrão. A função de coletor de conhecimento deve ser concedida a outros usuários.	Portal de Comunidades
Criador de caso de proxy [sn_customerservice.proxy_case_creator]	Um usuário da comunidade que pode criar um caso de atendimento ao cliente a partir de uma discussão da comunidade.	Portal de Comunidades

Campos de formulário do fórum

Defina campos no formulário para criar um novo fórum ou subfórum.

Formulário do Fórum

Campo	Descrição
Nome	Nome do fórum.
Descrição	Uma descrição resumida que define o fórum.
Imagem	Uma imagem que fornece uma referência visual para descrever o fórum.
Ordem	A ordem em que os fóruns são exibidos. Por padrão, a exibição é alfabética. Insira um valor numérico para definir a ordem em que os fóruns serão exibidos. Você pode combinar ambas as opções.
Primário	O fórum primário, se necessário. Lista o fórum como um subfórum do fórum primário.
Habilitar Associação	Marque a caixa para tornar somente a associação ao fórum e permitir que os usuários registrados do fórum solicitem ingresso no fórum. Se você marcar esta caixa de seleção, 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.

Formulário do Fórum

Campo	Descrição
para este Fórum	título do fórum ficará visível para todos os usuários registrados da comunidade. Os usuários da comunidade devem solicitar acesso para ingressar no fórum para ver o conteúdo. **Nota:** . **Fluxo de trabalho de aprovação para associação** o campo aparece quando você marca esta caixa de seleção.
Fluxo de aprovação para associação	O fluxo de trabalho para aprovar novos membros de um fórum. **Nota:** . **Fluxo de aprovação para associação** a configuração tem precedência sobre **Fluxo de trabalho de aprovação para associação** se ambos forem definidos por clientes legados.
Fluxo de Trabalho de Aprovação de Associado	O fluxo de trabalho para aprovar novos membros de um fórum. **Nota:** Este campo só está disponível para clientes que se inscreveram antes da versão Zurich. Se você for um novo cliente, não verá este campo.
Base de Conhecimento usada para obtenção	A base de conhecimento usada para coletar discussões da comunidade para artigos de conhecimento.

Tópicos relacionados

Criar um fórum

Crie um subfórum

Campos do formulário Configurações de vídeo

Defina campos no formulário para configurar fontes de vídeo.

Campos do formulário Configurações de vídeo

Campo	Descrição
Host	Um site de origem de vídeo, por exemplo, youtube.com.
Domínio	O domínio está definido como **global** por padrão.
Aplicação	A aplicação para a fonte de vídeo. É recomendável que você insira `Comunidade` .
Widget	Um widget para renderizar os vídeos da origem. Insira `As comunidades renderizam vídeo` .

Tópicos relacionados

Configurar fontes de vídeo para uma comunidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 formulário de tópico

Defina campos no formulário para criar um novo tópico.

Campos de formulário de tópico

Campo	Descrição
Nome	Nome do tópico.
Descrição	Uma descrição resumida para definir qual é o tópico.
Primário	O tópico primário, se necessário. Se você inserir um tópico primário, o tópico será listado como um subtópico do tópico primário.
Imagem	Uma imagem que fornece uma referência visual que descreve o tópico.
Categoria de conhecimento usada para obtenção	A categoria de conhecimento usada para categorizar discussões da comunidade coletadas para artigos de conhecimento.

Tópicos relacionados

Criar um tópico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.